

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2015

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	-------------------	------------------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 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° de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados/N° 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	91.0 %	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 variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.	((N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t/N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t-1)-1)*100	15.3 %	Mediana	10.00	5
6	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 %	Mediana	10.00	6
7	Porcentaje de fiscalizaciones selectivas a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98, realizadas en el año t.	(N° de fiscalizaciones selectivas realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/N° de fiscalizaciones selectivas planificadas a realizar en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98)*100	100.0 %	Mediana	10.00	7

- 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 solicitado, la SISS realiza estos controles a través de laboratorios especializados. El indicado evalúa entonces la realización de un determinado número de controles consistentes con el presupuesto.
- 2 Este indicador evalúa el porcentaje de atenciones respondidas en el plazo de 30 días hábiles, respecto del total de solicitudes de atención recibidas, las que se registran en el sistema informático SAC. Prácticamente todas las Superintendencias consideran dentro de sus indicadores mediciones relativas a los tiempos de respuesta a los reclamos de sus usuarios, entendiendo que una de las principales funciones de una Superintendencia es, precisamente, atender los reclamos que tengan los usuarios hacia las empresas reguladas por ésta. Para estos efectos, todos los organismos fiscalizadores consideran el concepto de reclamo respondido de acuerdo a la legislación vigente como el concepto adecuado aplicable. Lo anterior puesto que existen reclamos donde la Superintendencia puede no tener competencia respecto del reclamo o bien los reclamos pueden no ser resueltos a favor del cliente según la normativa vigente. Los reclamos se responden solo una vez resueltos, ya sea favor del cliente o no. Por tanto, ¿resuelto? es sinónimo de ¿respondido?. La resolución de cada reclamo está consignada en la respuesta. Cabe señalar que, considerando el plazo de 30 días hábiles, se considerará en el denominador las atenciones recibidas hasta el 18 de noviembre de 2014. No es posible predecir la cantidad de consultas y reclamos que llegaran a la SISS., pero se estima un 91% como meta 2015 con un universo de 25.000 consultas y reclamos con 22.750 contestadas dentro del plazo de 30 días.
- 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.

Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del plazo de elaboración e intercambio de estudios tarifarios. Cada año corresponde la elaboración e intercambio con las concesionarias indicado en <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3510.html>

Ello salvo que se acuerde prorrogar las tarifas vigentes por 5 años más, caso en el cual no se realiza el estudio. También cabe tener presente que es posible que se realice e intercambie un único estudio tarifario para varias concesiones de una misma empresa.

- 4 Con el fin de garantizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, las concesiones de servicios sanitarios cuentan con un Plan de Desarrollo o Plan de Inversiones Anuales en obras sanitarias para el periodo de 15 años. El cumplimiento de dicho plan es fiscalizado anualmente por la SISS con el fin de verificar que las inversiones (obras) fueron realizadas.

La meta compromete fiscalizar el cumplimiento de los planes de desarrollo (planes de inversiones) para un porcentaje de las localidades que cuentan con inversiones cada periodo. Cabe señalar que las obras realizadas por la empresa el año t se informan a la Superintendencia en enero del año siguiente, es decir el año t+1, año en el cual se efectúa la fiscalización de la información. Por lo tanto, las fiscalizaciones del año 2014 se refieren al plan de inversiones del año 2013.

El cumplimiento de las obras, se fiscaliza bajo los siguientes criterios:

- 1) Sólo se fiscalizan obras con avance de ejecución superior a 70% y

- 2) 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.

En enero y febrero del 2015 se recibirán los autocontroles de las sanitarias del 2014 y en base a eso se deciden el número de localidades a fiscalizar, pero se estima fiscalizar el 70% como meta y se deja 168 fiscalizaciones de 240 como universo estimado.

- 5 El DS MOP 609/98, que regula las descargas de Riles a los sistemas públicos de alcantarillado, establece que la fiscalización de su cumplimiento corresponde a las empresas sanitarias y entrega a la SISS un rol de supervigilancia. A más de 10 años de la vigencia de esta normativa y cuando ya se ha alcanzado una alta cobertura de tratamiento de las aguas servidas, se debe dar un mayor énfasis en la fiscalización de la operación de los sistemas de tratamiento y, en este contexto, la gestión de los Riles que se descargan al sistema de alcantarillado empieza a cobrar una importancia mayor. Se considera necesario que la SISS intensifique su labor de supervigilancia con el fin de generar mejores condiciones para el cumplimiento de esta normativa. Para cumplir con lo anterior, se propone revisar de manera más exhaustiva el catastro de establecimientos sujetos a esta norma de modo de determinar aquellos casos en que se requiere la dictación de una Resolución de Programa de Monitoreo, que constituye una herramienta de control adicional a los controles que realizan las empresas sanitarias, permitiendo de este modo mejorar la vigilancia del cumplimiento de esta norma.
- 6 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, con determinados niveles de calidad. 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. Para ello, las empresas deben proporcionar el plan de desarrollo a revisar a más tardar durante el primer semestre del año, de lo contrario no es posible realizar la revisión.
- 7 El DS MOP 609/98, que regula las descargas de Riles a los sistemas públicos de alcantarillado, establece que la fiscalización de su cumplimiento corresponde a las empresas sanitarias y entrega a la SISS un rol de supervigilancia. A más de 10 años de la vigencia de esta normativa y cuando ya se ha alcanzado una alta cobertura de tratamiento de las aguas servidas, se debe dar un mayor énfasis en la fiscalización de la operación de los sistemas de tratamiento y, en este contexto, el tema de la gestión de los Riles que se descargan al sistema de alcantarillado empieza a cobrar una importancia mayor. Se considera necesario que la SISS intensifique su labor de supervigilancia con el fin de generar mejores condiciones para el cumplimiento de esta normativa. Este indicador es nuevo y por lo tanto no tiene historial.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 20.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

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