

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2018

## 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 e informar sin errores	6	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	8	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017	0	10.00%
			Total	14	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   Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 1349, en específico para el indicador " Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

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 % [(390 /390 ) *100]	Mediana	10.00	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	92.8 % [(41445.0 /44660.0 ) *100]	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 % [(6 /6 ) *100]	Mediana	10.00	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	74 % [(170 /230 ) *100]	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 % [(15.0 /15.0 ) *100]	Mediana	10.00	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 % [[129.0 /3237.0 ) *100]	Mediana	10.00	6
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
5	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
6	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
7	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(N° de trámites con registro de uso por canal de atención en año t /N° total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1)*100	%

8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	%
---	---	--	---

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Metas de Eficiencia Institucional (MEI). Ley 20.212
2	ADP Nivel-I
3	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 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.

Cabe señalar que para efectos de la medición 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.
- 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, carta, mail 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. SIAC es SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, siendo este uno de los mecanismos de participación ciudadana declarados por la SISS. En relación al proceso de atención ciudadana, este considera varias etapas, las que se resumen en: análisis, solicitud de información, visita en terreno si procede y elaboración de respuesta. Existen diferentes tipos de atención: - Consulta frecuente: toda petición de información general de respuesta inmediata (atenciones que responde callcenter). - Consultas: toda petición de información general o de orientación respecto de una materia o asunto con respuesta inmediata o diferida por los analistas de atención. - Reclamos contra la empresa sanitaria: donde el cliente manifiesta explícita o implícitamente una disconformidad con un servicio, atención o cobro por parte de una empresa sanitaria. - Reclamo contra la SISS: Reclamo del cliente sobre la atención de la SISS, por disconformidad con la respuesta anterior, plazos de respuesta y/o la atención recibida. - Denuncia de riles: entenderá por todo reclamo, información o denuncia sobre una situación de contaminación por residuos vertidos por algún presunto establecimiento industrial.

- 3 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.

- 4 a. 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. Las obras que realizan las empresas sanitarias en el año t-1 se informan a la SISS en enero del año t. Por lo tanto, este indicador se refiere a la fiscalización que se efectúa en el año t, respecto de las obras ejecutadas en el año t-1, las que las concesionarias informan a la SISS en el primer trimestre del año t? b. 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%. c. 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: - 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 - Se fiscaliza al menos una obra considerada relevante. d. La oficina regional realiza su programación anual en base a listado de localidades y obras seleccionado por la Div. de Fiscalización. e. 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. f. Para la validación de obras la Oficina 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 las 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. g. Al momento de efectuar la validación de obras, se debe elaborar un acta de terreno que da cuenta de datos de la localidad fiscalizada y detalles de lo observado en terreno. Al momento de la formulación de la meta para el año t, la cifra ingresada en el denominador es estimada, puesto que el valor real del n° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo, se conoce en abril del año t, esto es, una vez revisada toda la información de autocontrol que remiten las sanitarias a nivel nacional a la SISS durante el primer trimestre.

- 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 déficits existentes
- Reposición de infraestructura

Existen varios objetivos implícitos en la revisión de los PD:

- a. Lograr que las ESS entreguen los PD en plazos razonables.
- b. 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.
- c. Lograr que se reconozcan déficits de capacidad en los diversos elementos de la infraestructura sanitaria.
- d. 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.
- e. 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 catastro de establecimientos industriales se actualiza de acuerdo a la información que reportan mensualmente las empresas sanitarias a esta Superintendencia, respecto de las actividades económicas que descargan sus riles a las redes de alcantarillado público, proceso que es dinámico.

Para efectos de la medición se considerarán solamente las fiscalizaciones programadas para el año t.