

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

Ministerio	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	Partida	12
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	Capítulo	07

### Misión <sup>1</sup>

Garantizar a los clientes de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, que éstos corresponden (en cantidad y calidad) a los ofrecidos, y que su precio es justo y sostenible en el largo plazo; y asegurar a la comunidad que el agua, una vez utilizada, será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable. Esta responsabilidad será cumplida buscando promover la transparencia en el mercado, el autocontrol por parte de las empresas y desarrollando una actuación eficiente.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	1	0	1	0
2	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	1	0	1	0
3	Fiscalización de empresas sanitarias	4	1	2	1
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	2	0	1	1
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		8	1	5	2
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	13%	63%	25%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

<b>Fiscalización de empresas sanitarias</b>					
Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de clientes de las 23 principales empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias.	0,9 %	1,4 %	0,4 %	2,0 %	2,0 %
<i>N° de clientes equivalentes con falla en el servicio</i>	38.140,0	60.271,0	17.615,0	93.500,0	93.500,0
<i>N° total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias</i>	4.317.759,0	4.317.759,0	4.455.120,0	4.676.000,0	4.676.000,0

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

**Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
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.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
<i>N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88</i>	23	8	8	2	2
<i>N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88</i>	23	8	8	2	2

**Fiscalización de empresas sanitarias**

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	91,6 %	93,6 %	92,1 %	90,0 %	90,0 %
<i>Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles</i>	10.258,0	11.501,0	12.743,0	12.600,0	12.600,0
<i>Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.</i>	11.202,0	12.293,0	13.842,0	14.000,0	14.000,0

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2012.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2012

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.