

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Porcentaje de controles directos de efluentes de establecimientos Industriales generadores de Riles realizados, respecto del total programado a realizar de acuerdo al presupuesto.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Controles directos realizados/Controles directos programados)* 100	N.M.	N.M.	0.0 % (0.0/0.0)*100	80.6 % (129.0/160.0)*100	100.0 % (320.0/320.0)*100	100.0 % (320.0/320.0)*100	15%	Reportes/Infor <u>mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	1	
•Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	<u>Eficacia/Proceso</u>  2 Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias realizados, respecto del total que se debe realizar de acuerdo al DFL N°70/88  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)* 100	240.4 % (240.4/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	99.4 % (99.3/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (21.0/21.0)*100	20%	Reportes/Infor <u>mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	2	
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Eficacia/Proceso</u>  3 Porcentaje de fiscalizaciones a	(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización	104.3 % (104.3/100.0)*100	117.0 % (117.0/100.0)*100	106.5 % (106.5/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	20%	Reportes/Infor <u>mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de	3	

	<p>concesionarias sanitarias realizadas, respecto del total programado a realizar.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100</p>								Control de Gestión SISS		
<p>•Fiscalización de empresas sanitarias</p>	<p><u>Calidad/Resultado Final</u></p> <p>4 Porcentaje de clientes de empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes del país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes del país)*100</p>	<p>1.8 % (180.0/10000.0)*100</p>	<p>1.9 % (72704.0/3777438.0)*100</p>	<p>S.I.</p>	<p>N.M.</p>	<p>2.0 % (82464.3/4123214.6)*100</p>	<p>2.0 % (84873.0/4243646.0)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte anual al Sistema de Control de Gestión SISS (a partir de la base de datos del sistema INDICAD)</p>	<p>4</p>	
<p>•Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de Planes de Desarrollo de las concesionarias sanitarias con menos de 5 años de antigüedad conforme a la normativa vigente (DL N° 382/88 y su reglamento), respecto del total de planes de desarrollo existentes.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100</p>	<p>94.8 % (326.0/344.0)*100</p>	<p>98.9 % (352.0/356.0)*100</p>	<p>98.3 % (349.0/355.0)*100</p>	<p>98.3 % (349.0/355.0)*100</p>	<p>95.6 % (349.0/365.0)*100</p>	<p>97.0 % (359.0/370.0)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte trimestral al Sistema de Control de Gestión SISS</p>	<p>5</p>	
<p>•Fiscalización de empresas sanitarias</p> <p>•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo legal de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.</p>	<p>(Número de atenciones con plazo de respuesta inferior a 30 días hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en</p>	<p>10.1 % (744.0/7360.0)*100</p>	<p>15.0 % (1161.0/7743.0)*100</p>	<p>14.2 % (1082.0/7647.0)*100</p>	<p>85.0 % (3566.0/4198.0)*100</p>	<p>82.7 % (6200.0/7500.0)*100</p>	<p>85.0 % (7225.0/8500.0)*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS</p>	<p>6</p>	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	convenio)*100											
--	---	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se destinaron \$100 millones para la realización de controles directos de efluentes de establecimientos industriales. Considerando los precios de mercado de éstos se supuso un precio aproximado promedio de \$312.500.
- 2 No surgirán imprevistos por motivos ajenos a la SISS como la interposición de recursos legales por parte de terceros o la fuerza mayor, que impidan la realización e intercambio de los estudios que corresponde intercambiar el año 2009 en el plazo legal.
- 3 No surgirán imprevistos que por motivos ajenos a la SISS como la fuerza mayor o la decisión de una instancia superior a la SISS que impidan realizar los controles programados en concordancia con el presupuesto 2008, que involucra la realización de aproximadamente 150 controles directos de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas, 30 controles directos de calidad del agua potable, 30 fiscalizaciones directas a las principales empresas sanitarias del país en todas las regiones (1 fiscalización técnica y 1 fiscalización comercial por región, 10 auditorías de presiones (del agua potable) y micromedición (del consumo de agua potable). Se supone que no surgirán imprevistos que obliguen a desviar los recursos a otras actividades derivadas por denuncias, contingencias, modificaciones legales y otros que no dependen de la Superintendencia.
- 4 Se mantiene como estándar un máximo de 2% de los clientes totales de servicios de agua potable y alcantarillado con fallas de servicio durante el año.
- 5 A junio de 2008 existen 355 planes de desarrollo, de los cuales 349 se encuentran actualizados. Se supuso un incremento hasta diciembre de 2009 de 15 nuevas concesiones. Por otra parte, se estimó que de los 349 actualmente actualizados, 15 se desactualizan durante 2008 y 2009 (la vigencia de los planes es de 5 años) Se supuso que una tasa histórica de incumplimiento por parte de las empresas en la entrega de planes de desarrollo o de discrepancias entre la SISS y las empresas. De esta manera la estimación es:  $(349-15+15+10) / (355+15) = 97\%$
- 6 Considerando las cifras atenciones a junio 2008 y las dificultades que ha significado cumplir las metas debido a la reciente apertura de (9) nuevas oficinas regionales en mayo de 2008, se estima una cifra de 8.500 atenciones a realizar durante 2009, de las cuales un 83% se responderán en el plazo legal de 30 días (se mantiene la meta).