

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Fiscalización de empresas sanitarias	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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	0 %	N.M.	56 % (108/193) *100	N.M.	0 %	60 % (120/200) *100	15%	Formularios/Fichas Cronogramas de Obras e Inversiones año t- Informes o actas de fiscalización emitidas por fiscalizadores SISS o personal de empresas subcontratadas para tal efecto año t-Listado Consolidado de localidades que cuentan con inversiones en el Cronogramas de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo.	1	1
•Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL</p>	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo	100 % (4/4)*100	100 % (2/2)*100	100 % (23/23)*100	100 % (4/4)*100	100 % (10/10)*100	100 % (9/9)*100	15%	Formularios/Fichas Actas de intercambio de los estudios ante notario	2	2

	N°70/88. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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										
•Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad, conforme a la normativa vigente, respecto del total de planes de desarrollo existentes. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias vigentes que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al final del periodo/N° Total de planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias existentes al final del periodo)*100	98.3 % (349.0/355.0)*100	98.4 % (358.0/364.0)*100	98.1 % (357.0/364.0)*100	98.4 % (358.0/364.0)*100	89.8 % (336.0/374.0)*100	89.6 % (335.0/374.0)*100	15%	Reportes/Informes Oficios y resoluciones en que la SISS se pronuncia favorablement e sobre los Planes de Desarrollo de las empresas concesionarias de servicios sanitarios	3	3
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Calidad/Resultado Final</u> 4 Porcentaje de clientes de las 19 principales empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes de las 19 principales empresas sanitarias. Aplica Desagregación por Sexo: NO	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes de las 19 principales empresas sanitarias)*100	S.I.	2.0 % (81989.0/4120045.0)*100	0.9 % (38140.0/4317759.0)*100	N.M.	2.0 % (88190.0/4409490.0)*100	2.0 % (89000.0/4450400.0)*100	10%	Reportes/Informes Reporte anual al Sistema de Control de Gestión SISS (a partir de la base de datos del sistema INDICAD)	4	4

	Aplica Gestión Territorial: --											
<p>•Fiscalización de empresas sanitarias</p> <p>•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.)*100	14.2 % (1082.0/7647.0)*100	85.8 % (7436.0/8670.0)*100	91.6 % (10258.0/11202.0)*100	92.8 % (6350.0/6844.0)*100	85.0 % (7650.0/9000.0)*100	87.0 % (14790.0/17000.0)*100	15%	Reportes/Infor mes Reportes del sistema informático SAC	5	5
<p>•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales con Resolución de Programa de Monitoreo para el DS 90/00 y el DS 46/02, respecto del total de establecimientos con Resolución de Programa de Monitoreo.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(N° de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales con RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02/N° total de Establecimientos Industriales con RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02)*100	N.M.	N.M.	N.M.	38 % (248/649)*100	53 % (350/655)*100	53 % (350/655)*100	15%	Reportes/Infor mes Informes y/o actas de las inspecciones o fiscalizaciones efectuadas Y Catastro de Establecimientos Industriales que cuentan con su respectiva resolución monitoreo.	6	6
<p>•Fiscalización de empresas sanitarias</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>7 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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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	107 % (107/100)*100	100 % (100/100)*100	100 % (100/100)*100	112 % (224/200)*100	100 % (200/200)*100	100 % (240/240)*100	15%	Reportes/Infor mes Reportes, informes de control de laboratorio	7	7

		aguas servidas programados realizar en el año t)*100										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 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 30 años. El cumplimiento de dicho plan es fiscalizado anualmente por la SISS con el fin de verificar que las inversiones 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.

2 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. El año 2011 corresponde la elaboración e intercambio con las concesionarias: Aguas Antofagasta, ESSAL, Aguas del Valle, Aguas Patagonia de Aysén, Aguas Magallanes, Tratacal, ESSI (localidad de Labranza), ESSBIO y Nuevo Sur.

3 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 actualizados, es decir aquellos que tienen menos de cinco años de antigüedad, respecto del total de planes de desarrollo existentes en el país.

4 Este indicador mide el porcentaje de clientes de empresas sanitarias que presentó alguna falla en el servicio (cortes de agua o del servicio de alcantarillado, problemas de calidad del agua, problemas de presión, problemas de facturación, respuesta de la empresa frente a reclamos) respecto del total de clientes del país. Cabe señalar que, debido a que no todas las fallas presentan la misma gravedad, una falla grave equivale a tres clientes afectados, una falla de mediana gravedad equivale a dos clientes con falla y una falla leve equivale a un cliente con falla. De esta manera, se utiliza el concepto de "cliente equivalente con falla" en lugar del número absoluto de clientes con falla, para poder comparar apropiadamente las distintas fallas de acuerdo a su gravedad. El indicador considera las 19 principales empresas del sector: AGUAS ANDINAS, ESSBÍO, ESVAL, AGUAS NUEVO SUR MAULE, AGUAS ARAUCANIA, SMAPA, ESSAL

AGUAS DEL VALLE, AGUAS DE ANTOFAGASTA, AGUAS DEL ALTIPLANO, AGUAS CORDILLERA, AGUAS CHAÑAR, AGUAS MAGALLANES, AGUAS DÉCIMA, AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN, SERVICOMUNAL

AGUAS MANQUEHUE, SRVILAMPA Y COOPAGUA. El indicador de un año determinado sólo puede calcularse en abril del año siguiente debido a que se requiere contar con la información proporcionada por las empresas, validada por la SISS.

5 Este indicador evalúa el porcentaje de atenciones respondidas en el plazo de 30 días hábiles, respecto del total de atenciones 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.

6 A diciembre de 2009, existen 649 establecimientos industriales que generan Riles afectos al cumplimiento del DS 90/00 y/o del DS 46/02, que cuenta con Resolución de Monitoreo SISS y por tanto se encuentran bajo el control directo y sistemático por parte de la Superintendencia. La meta considera un estimado de 655 establecimientos con RPM a diciembre de 2011, de los cuales se fiscalizará un 53%, de modo tal que cada dos años todos ellos hayan sido directamente fiscalizados en terreno.

Para el año 2010, se estima realizar 350 fiscalizaciones en terreno, para verificar lo dispuesto en la respectiva Resolución de Programa de Monitoreo RPM para cada establecimiento. La meta apunta al objetivo de maximizar el porcentaje de establecimientos industriales bajo control directo de la SISS que son fiscalizados al menos una vez cada dos años, es decir al menos un 50% cada año, y que aproximadamente un 3% son fiscalizados más de una vez debido a contingencias o denuncias.

7 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; para el año 2011, 70 controles de calidad del agua y 170 de efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Supuesto Meta:

1 La meta supone que no se reduce el Presupuesto en el subtítulo 2211001 y contar con personal competente en regiones para realizar las fiscalizaciones en terreno. La meta también supone un máximo de 120 localidades a fiscalizar cada período. La meta no considera catástrofes climáticas o de la naturaleza que constituyan fuerza mayor y obliguen a desviar los recursos destinados a esta tarea.

2 La meta supone que 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 en el plazo legal.

3 Se establece como supuesto que se mantiene la proporción de planes actualizados (con menos de 5 años de antigüedad) el 2011, lo que implica revisar (actualizar) 61 planes de inversiones durante 2011. Lo anterior supone que no existen catástrofes o la fuerza mayor que impida realizar tal actualización, como lo ocurrido debido al terremoto en 2010 en que los planes de inversiones deben reestudiarse completamente y por tanto su actualización se vio retrasada.

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 2011. El indicador correspondiente a 2011 sólo puede calcularse en abril de 2012 debido a que se requiere contar con la información proporcionada por las empresas, validada por la SISS. La meta está sujeta a la ocurrencia de contingencias relevantes que puedan afectar la calidad del servicio tales como cambios climáticos relevantes, catástrofes ambientales y otros imprevistos.

5 Durante 2009 se recibieron 16.768 consultas lo que representa un aumento de 13% respecto del año 2008. La meta supone recibir un máximo de 17.000 atenciones en 2011. Por lo tanto la meta compromete responder el 87% en plazo máximo de 30 días hábiles. Cabe señalar que, considerando el plazo de 30 días hábiles, se considerará en el denominador las atenciones recibidas hasta el 18 de noviembre de 2011.

6 La meta está sujeta a la ocurrencia de contingencias relevantes que puedan alterar los programas de fiscalización de establecimientos industriales tales como cambios a nivel de política ministerial, efectos de la implementación de la nueva institucionalidad ambiental aprobada en el país, cambios climáticos relevantes, catástrofes ambientales y otros imprevistos que puedan aumentar o disminuir la cantidad de fiscalizaciones programadas.

7 La realización de 70 controles de calidad del agua potable y 170 controles de calidad de los efluentes plantas de tratamiento de aguas servidas supone un precio unitario estimado de \$2 millones en el caso del agua potable y de \$353 mil en el caso de las plantas. Lo anterior es consistente con el presupuesto solicitado para esta actividad. La meta está sujeta a la ocurrencia de contingencias relevantes que puedan alterar la posibilidad de realizar los controles tales como cambios climáticos relevantes, catástrofes ambientales y otros imprevistos.