

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

|                   |                                          |                 |    |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------|----|
| <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                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                        | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo a Junio 2013 | Estimado 2013 | Meta 2014 | Ponderación <sup>1</sup> | Medios de Verificación                                                                                                            | Notas |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| •Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>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.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO | $\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo}}{\text{N}^\circ \text{ Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo}} * 100 \right)$ | n.m.          | 100.0 %       | 100.0 %       | 0.0 %                 | 100.0 %       | 100.0 %   | 15%                      | <u>Formularios/Fichas</u><br>Oficios con pronunciamientos respecto de los planes de desarrollo presentados por las concesionarias | 1     |

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

| Producto Estratégico al que se Vincula                                                                                                                                                                                                                             | Indicador                                                                                                                                                                                                                                          | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                    | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo a Junio 2013 | Estimado 2013 | Meta 2014 | Ponderación <sup>1</sup> | Medios de Verificación                                                                                                                                                                                                                                                            | Notas |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <p>•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</p> <p>– Control de los Residuos Industriales Líquidos</p> <p>≈Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de fiscalizaciones selectivas a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98, realizadas en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>                             | <p>((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)</p> | 0.0 %         | n.m.          | n.m.          | n.m.                  | 100.0 %       | 100.0 %   | 10%                      | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Actas o Informes de las fiscalizaciones efectuadas emitidas por fiscalizadores SISS o personal externo contratado para tal efecto año t y año anterior. Base de datos de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP 609/98</p> | 2     |
| <p>•Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</p>                                                                                                                                                                                               | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p> | <p>((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)</p>                        | 100 %         | 100 %         | 100 %         | 0 %                   | 100 %         | 100 %     | 15%                      | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Actas de intercambio de los estudios ante notario</p>                                                                                                                                                                                         | 3     |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                         | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                         | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo a Junio 2013 | Estimado 2013 | Meta 2014 | Ponderación <sup>1</sup> | Medios de Verificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No-tas |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| •Fiscalización de empresas sanitarias  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO                                              | ((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 %          | 64 %          | 69 %          | 0 %                   | 60 %          | 67 %      | 15%                      | <u>Formularios/Fichas</u><br>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. | 4      |
| •Fiscalización de empresas sanitarias  | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO                                                     | ((Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.)*100)                                                                                                                         | 93.6 %        | 92.1 %        | 95.7 %        | 0.0 %                 | 90.0 %        | 90.0 %    | 15%                      | <u>Reportes/Informes</u><br>Reportes del sistema informático SAC                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5      |
| •Fiscalización de empresas sanitarias  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>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.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO | ((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)    | 186 %         | 133 %         | 121 %         | 0 %                   | 100 %         | 100 %     | 15%                      | <u>Reportes/Informes</u><br>Reportes, informes de control de laboratorio                                                                                                                                                                                                                                                               | 6      |

| Producto Estratégico al que se Vincula                            | Indicador                                                                                                                                                              | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                            | Efectivo 2010   | Efectivo 2011   | Efectivo 2012   | Efectivo a Junio 2013 | Estimado 2013   | Meta 2014       | Ponderación <sup>1</sup> | Medios de Verificación                      | No-tas |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|---------------------------------------------|--------|
| •Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO | $((N^{\circ} \text{ de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N}^{\circ} 609/98 - t/N^{\circ} \text{ de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N}^{\circ} 609/98 - 1) \cdot 100)$ | 15.6 %<br>297.0 | 18.0 %<br>348.0 | 16.9 %<br>407.0 | 0.0 %<br>0.0          | 15.0 %<br>460.0 | 15.0 %<br>529.0 | 15%                      | <u>Formularios/Fichas Resoluciones SISS</u> | 7      |

Notas:

1.-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.

2.-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.

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, oB: se fiscaliza al menos una obra considerada relevante.

5.-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.

6.-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.

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, 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.