

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

<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 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
<p>•Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	100.0 %	100.0 %	100.0 %	0.0 %	100.0 %	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>- Oficios emitidos por la SISS en el año t, con los pronunciamientos respecto de los Planes de desarrollo presentados por las concesionarias</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>- Certificado que detalle total planes de desarrollo que está programado revisar en el año t, firmado por el Jefe de División de Concesiones</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
<p>•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público</p> <p>– Control de los Residuos Industriales Líquidos según DS 609/98</p> <p>≈Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles, DS 609</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	3.3 %	3.6 %	4.2 %	0.0 %	4.0 %	<p>Formularios/Fichas</p> <p>Actas o informes de fiscalizaciones emitidas por fiscalizadores SISS o personal externo contratado para tal efecto</p> <p>Formularios/Fichas</p> <p>Certificado que detalle el total de empresas contenidas en el catastro de establecimientos industriales en el mes de diciembre del año t-2</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 %	<p>Formularios/Fichas</p> <p>Actas de intercambio, Actas de prórroga u oficio de postergación de los estudios, en el año t.</p> <p>Formularios/Fichas</p> <p>Certificado con el detalle de los estudios tarifarios que la SISS debe elaborar e intercambiar con la concesionaria en el año t, firmado por el Jefe de División de Concesiones.</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	No-tas
•Fiscalización de empresas sanitarias	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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</p>	<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)</p>	72 %	78 %	73 %	0 %	74 %	<p>Formularios/Fichas</p> <p>-Informes anual con el detalle de las fichas de verificación de Obras emitidas por cada obra fiscalizadas por fiscalizadores SISS o personal de empresas subcontratadas para tal efecto, emitidas en año t</p> <p>Formularios/Fichas</p> <p>Certificado con el detalle de las localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su plan de desarrollo para la medición del año t, firmado por el jefe de la división de Fiscalización.</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	No-tas
•Fiscalización de empresas sanitarias	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</p>	<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)</p>	93.1 %	94.2 %	96.7 %	0.0 %	92.0 %	<p>Reportes/Informe s Reportes en planilla electrónica extraído del sistema informático SAC.</p> <p>Formularios/Fich as Certificado con el número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS a la fecha corte para las mediciones en el año t, firmada por el Jefe de la Unidad Participación Ciudadana y Transparencia</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	No-tas
•Fiscalización de empresas sanitarias	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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</p>	<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 aguas servidas programados realizar en el año t)*100)</p>	173 %	191 %	104 %	0 %	100 %	<p>Reportes/Informe s Informe anual que detalla los: Reportes, informes o actas de control de laboratorio, emitidos en el año t.</p> <p>Formularios/Fichas as Certificado que especifique el número total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados para el año t, firmado por el Jefe de División de Fiscalización.</p>	6

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. 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 déficit 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.

2.-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.

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.-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.

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 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.

