

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 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 Aplica Gestión Territorial: 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>	N.M.	N.M.	100.0 % (61.0/61.0)*100	N.M.	100.0 % (7.0/7.0)*100	<p><u>Formularios/Fichas</u> Oficios con pronunciamientos respecto de los planes de desarrollo presentados por las concesionarias</p>	1	1
<p>•Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</p>	<p><u>Calidad/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 N°70/88.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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 % (23/23)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (1/1)*100	100 % (2/2)*100	<p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de intercambio de los estudios ante notario</p>	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	56 % (108/193)*100	74 % (166/224)*100	64 % (154/241)*100	N.M.	60 % (120/200)*100	<u>Formularios/Fichas</u> 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.	3	3
•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	<u>Calidad/Proceso</u>  4 Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t /N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS)*100	N.M.	89.8 % (824.0/918.0)*100	90.4 % (917.0/1014.0)*100	92.8 % (464.0/500.0)*100	80.0 % (960.0/1200.0)*100	<u>Formularios/Fichas</u> Sistema SEIA	4	4
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Calidad/Resultado Final</u>  5 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.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias)*100	0.9 % (38140.0/4317759.0)*100	1.4 % (60271.0/4317759.0)*100	0.4 % (17615.0/4455120.0)*100	N.M.	2.0 % (93500.0/4676000.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Reporte anual al Sistema de Control de Gestión SISS (a partir de la base de datos del sistema INDICAD)	5	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Calidad/Producto</u>  6 Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	91.6 % (10258.0/11202.0)*100	93.6 % (11501.0/12293.0)*100	92.1 % (12743.0/13842.0)*100	91.9 % (8703.0/9471.0)*100	90.0 % (12600.0/14000.0)*100	Reportes/Informes Reportes del sistema informático SAC	6	6
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Eficacia/Proceso</u>  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.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	100 % (100/100)*100	186 % (372/200)*100	133 % (319/240)*100	55 % (133/240)*100	100 % (240/240)*100	Reportes/Informes Reportes, informes de control de laboratorio	7	7
•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	<u>Eficacia/Producto</u>  8 Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	((N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t/N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t-1)-1)*100	N.M.	15.6 % ((297.0/257.0)-1)*100	18.0 % ((348.0/295.0)-1)*100	2.9 % ((358.0/348.0)-1)*100	15.0 % ((460.0/400.0)-1)*100	Formularios/Fichas Resoluciones SISS	8	8

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.

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 2012 corresponde la elaboración e intercambio con las concesionarias:

1. Aguas Santiago Poniente
2. Aguas del Altiplano S.A.

3 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 2012 se refieren al plan de inversiones del año 2011.

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, o  
B: se fiscaliza al menos una obra considerada relevante.

4 Los documentos SEIA a que se refiere esta meta es a aquellos que requieren de pronunciamientos SISS respecto de proyectos en proceso de evaluación ambiental en el SEIA. Para que la SISS efectúe los pronunciamientos debe revisar la documentación y posteriormente efectuar un pronunciamiento técnico (favorable o desfavorable) respecto de si los proyectos del SEIA cumplen con la normativa ambiental de competencia de la SISS. Esta actividad se mantendrá en tanto la SISS mantenga la facultad correspondiente, debido a la instalación de la nueva institucionalidad ambiental.

5 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 24 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, COOPAGUA, AGUAS SAN PEDRO, ESSI, AGUAS SANTIAGO PONIENTE, COSSBO Y MELIPILLA NORTE. 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. En el mes de enero de cada año puede calcularse un avance con los datos validados con que se cuentan a ese momento que generalmente podrían ser los correspondientes al periodo enero-octubre.

6 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. Los reclamos se responden sólo 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.

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 2012, 70 controles de calidad del agua y 170 de efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas.

8 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.

#### Supuesto Meta:

- 1 Supone que no existen catástrofes o la fuerza mayor que impida realizar la revisión y que las empresas proporcionan el plan de desarrollo a revisar durante el primer semestre del año a más tardar
- 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. Asimismo supone que no se acuerda prorrogar las tarifas por los siguientes 5 años.
- 3 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 150 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
- 4 La meta supone que los documentos y antecedentes necesarios para realizar pronunciamientos, sean puestos a disposición por parte del Servicio de Evaluación Ambiental antes del plazo de vencimiento para su revisión. También supone el correcto funcionamiento del sistema SEIA electrónico que permita materialmente el envío de los pronunciamientos. Esta actividad se mantendrá en tanto la SISS mantenga la facultad correspondiente, debido a la instalación de la nueva institucionalidad ambiental.
- 5 Se mantiene como estándar un máximo de 2% de los clientes totales de servicios de agua potable y alcantarillado con fallas de servicio durante 2012. El indicador correspondiente a 2012 sólo puede calcularse en abril de 2013 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. El cálculo también está sujeto a que las concesionarias proporcionen la información necesaria para realizarlo
- 6 La meta supone recibir un máximo de 14.000 atenciones en 2013. Por lo tanto la meta compromete responder el 90% 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 2013.
- 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.
- 8 Supone que la implementación de la nueva institucionalidad ambiental no representa una disminución de profesionales de la SISS capacitados para realizar esta tarea.

