

REGULACION E INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

JUAN SALDIVIA MEDINA
Superintendente de Servicios Sanitarios

I. MARCO LEGAL:

- Ley N° 18.902/90, modificada por Ley N° 19.549/98, crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y establece en su artículo 4 letra c) el deber de la SISS de cumplir lo dispuesto en los DFL MOP N°s 70 y 382 de 1988 y velar porque los entes fiscalizadores cumplan las disposiciones legales y reglamentarias, y las normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la autoridad relativas a la prestación de los servicios sanitarios.
- Por su parte, el DFL MOP N° 382/88 Ley General de Servicios Sanitarios, contiene una serie de normas relacionadas con la calidad del servicio:
 - Art. 18 N° 3: El Decreto de Otorgamiento de la concesión debe considerar, entre otros, las condiciones de prestación de los servicios (caudales máximos, régimen de continuidad, dotación, etc).
 - Art. 20 inciso 1°: Al otorgarse la concesión, la SISS, exige a la empresa una garantía de fiel cumplimiento de las condiciones del servicio.
 - Art. 26 letra a): El Presidente de la República, en base a informe de la SISS, podrá declarar caducadas las concesiones que se encuentran en explotación, si las condiciones del servicio suministrado no corresponden a las exigencias establecidas en la ley o sus reglamentos, o a las condiciones estipuladas en el decreto de concesión.

- Art. 35: Obligación del prestador de garantizar la continuidad y la calidad de los servicios, que solo pueden afectarse por causas de fuerza mayor.
- Art. 36 bis inciso 1°: Obligación de los concesionarios de mantener el nivel de calidad en la atención de usuarios y prestación del servicio que determine el Reglamento.
- Art. 51: Las condiciones que regulen la prestación de los servicios entre prestadores y los usuarios, los niveles de calidad exigidos en la atención de los usuarios y en la prestación de los servicios y disposiciones técnicas...

II. DEFINICIÓN

Todas estas normas se refieren a la calidad.

En sentido general *calidad* es la correspondencia que existe entre la *percepción* de las propiedades de un bien o servicio y las *expectativas* que el cliente o usuario tiene sobre la *satisfacción* que dicho bien o servicio le brindará a sus *necesidades*.

Por consiguiente, *calidad del servicio sanitario* se define como: "La valoración de la capacidad de un conjunto de atributos del producto agua potable y servicios afines, de satisfacer las necesidades básicas y secundarias del consumidor".

III. FUNDAMENTOS CALIDAD DEL SERVICIO

Para que la gestión de la calidad del servicio sea adecuada, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) La respuesta a las necesidades del cliente debe contener aquellos elementos que perciba como valiosos,
- 2) Cumplimiento de normas, por cuanto son ellas las que aseguran las condiciones mínimas del cumplimiento de la calidad sanitaria, y
- 3) La mejora se puede obtener actuando no solo sobre el desempeño y las percepciones, sino también sobre las expectativas que se tienen sobre el producto o servicio ofrecido.

IV. NECESIDADES DEL USUARIO

Estas son:

Básicas:

- a) Agua Potable:
 - Garantía de potabilidad
 - Acceso directo en cualquier instante
 - Caudal apropiado.
- b) Retiro de aguas servidas del domicilio sin interrupción
- c) Cuidado del medio ambiente.
- d) Presión adecuada y constante.

Secundarias:

- a) Buena atención:
 - Atención personalizada a consultas y reclamos
 - Entrega de información apropiada.
- b) Atención de otras necesidades asociadas a los servicios:
 - Calibración de medidores
 - Instalación de remarcadores

V. OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

- 1) Promover transparencia del sector, efectuando la publicación de los índices de calidad y lograr la competencia en prestaciones no monopólicas.
- 2) Proteger a los clientes, por medio del establecimiento de tarifas ligadas a niveles de calidad y al deber de los prestadores de informar a los clientes sobre sus derechos y responder a sus consultas y reclamos.

- 3) Promover objetivos sociales y nacionales, a través de la regulación de obligatoriedad del servicio, seguridad del suministro y la preservación de condiciones sanitarias de la prestación. Además determinar estándares del servicio y fiscalizar su cumplimiento.

VI. REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SERVICIOS SANITARIOS

Dentro de esta regulación podemos encontrar, además, en el *Reglamento del DFL 382, N° 121/91* un título especial relacionado con esta materia:

Título III "De la calidad en la atención de usuarios y en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado", que establece las obligaciones que deben cumplir las empresas de servicios sanitarios, algunas de las cuales son:

- Tener Oficinas de Atención e información a Usuarios
- Forma de medición y lectura de medidores/remarcadores
- Contenido de la factura, periodicidad y pago
- Suspensión y reposición del servicio
- Consultas y reclamos de los usuarios
- Atención de las emergencias
- Atributos básicos de la prestación de los servicios (calidad de agua potable, continuidad, presión)
- Condiciones de prestación de los servicios en situaciones de emergencia

VII. LA SISS FRENTE A LA CALIDAD

En virtud de los objetivos y marco legal actual, la SISS, debe evaluar la calidad del servicio que presta cada uno de los concesionarios.

Dentro de esta función se ha creado, por la SISS, un *Modelo de Indicadores de Calidad del Servicio*, basado en índices que señalen las tendencias de los procesos en el tiempo, controlándolos estadísticamente, por comparación entre prestadores y al interior de cada área concesionada, lo que significa crear índices para cada sistema sanitario o localidad.

Este Modelo ha sido distribuido a los concesionarios para su implementación, de acuerdo a las instrucciones impartidas, desde junio del presente año.

Para cada prestación requerida por los usuarios, se analizan los atributos deseables de aquellos aspectos que se relacionan con el cumplimiento de condiciones técnicas y sanitarias, seleccionando aquellas variables que intervienen o lo afectan en forma directa.

VIII. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Está estructurado en tres etapas (actualmente nos encontramos en la primera de ellas)

- I. *Medición de seis indicadores básicos, con la información actualmente disponible de cada una de las concesionarias.*

Estos indicadores primarios constituyen una medición objetiva de la gestión y del desempeño de las empresas para un atributo específico del servicio. Permiten 1) comparar la gestión respecto a otras empresas. 2) que la empresa se compare respecto a períodos anteriores, y 3) que al interior de cada empresa se puedan comparar los distintos sistemas o localidades entre sí. Sin embargo, no miden el nivel de calidad del servicio que percibe el cliente, dado que este es un juicio subjetivo. (13 meses)

Los indicadores sobre los cuales se está efectuando medición son:

1. Calidad del producto agua potable
2. Continuidad del servicio de agua potable
3. Presión de servicio de agua potable
4. Continuidad del servicio de recolección de aguas servidas
5. Exactitud en el cobro del servicio y
6. Atención y repuesta a reclamos escritos.

- II. *Medición de las percepciones de los usuarios finales. Para ello se diseñará y evaluará una encuesta dirigida a los clientes de Servicios Sanitarios con el fin de conocer sus necesidades con respecto a lo que esperan de los concesionarios.*

Así se reflejará el desagrado o agrado de los usuarios sobre el servicio recibido. (9 meses)

- III. *Perfeccionamiento de los indicadores primarios de la primera etapa y la encuesta a los Clientes de Servicios Sanitarios.*

Análisis que permitirá modificar, eliminar y/o agregar, si es del caso, otros indicadores que sean relevantes y objetivamente medibles. (10 meses)

VIII. CONCLUSIÓN

En la primera etapa las mediciones resultantes podrían no ser las más precisas, puesto que la información a recopilar y a entregar por las empresas sanitarias puede contener errores u omisiones que podrían traducirse en un índice distorsionado, en desmedro o perjuicio del prestador.

Estas eventuales distorsiones debiesen disminuir con el tiempo, ya que al comparar a los prestadores entre sí los obligará a preocuparse por el nivel de los datos informados de tal forma que sean ciertas sus mediciones y en consecuencia sus indicadores.

Lo anterior se debiera reforzar por el rol del usuario final y de las autoridades locales de cada localidad o sistema de las concesionarias, puesto que exigirán mejor nivel de servicio al poder comparar sus indicadores respecto a otros sistemas o localidades.

Sin perjuicio de todo lo anterior, este modelo requiere del permanente y adecuado autocontrol de la SISS, lo que permitirá en definitiva alcanzar los objetivos finales de este instrumento.