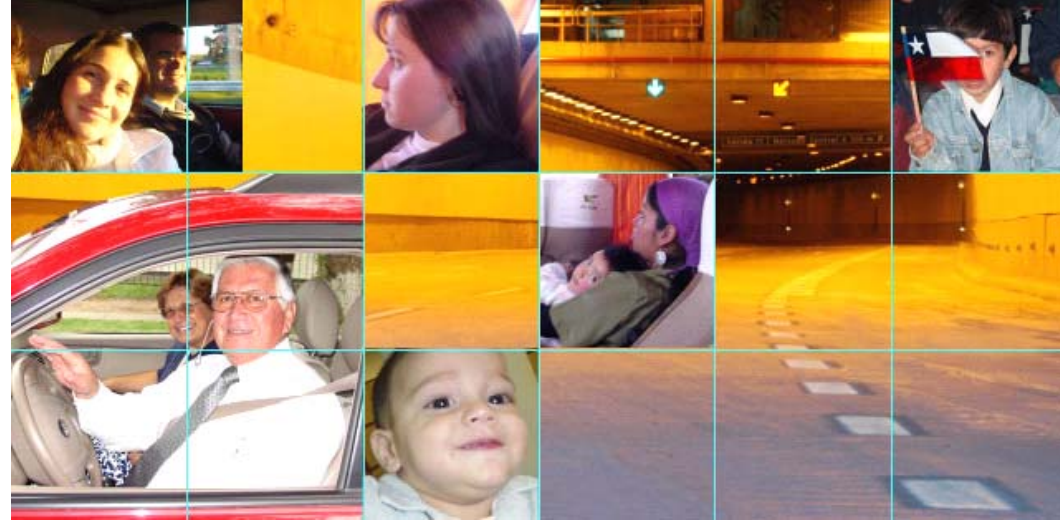




GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS



El proyecto de ley y la construcción de la Superintendencia de Obras Públicas.

Sonia Tschorne

Directora de Fiscalización de Obras Públicas

Presentación ante el Comité de Concesiones de la Cámara Chilena de la Construcción

Santiago, 29 de junio 2007





I. Plan de Gestión de la Dirección de Fiscalización de Obras Públicas

- Funciones DIFOP
- Diseño y Creación de la Superintendencia
- Plan de Fiscalización

II. Proyecto de ley que crea la Superintendencia de Obras Públicas

- Contexto de la iniciativa
- Objetivos del Proyecto
- Innovaciones al sistema actual
- Desafíos el sector privado



Plan de Gestión

Dirección de Fiscalización de Obras Públicas



Funciones de la Dirección de Fiscalización de Obras Públicas (DIFOP)

- Crear y diseñar la Superintendencia de Obras Públicas, participando en la redacción del proyecto de ley que la crea y en su tramitación y preparar las bases para su operación.
- Fortalecer los mecanismos de fiscalización y control para el cumplimiento de los niveles de servicio de las obras públicas del MOP, a través de la generación y aplicación de mecanismos y metodologías de fiscalización.



Superintendencia.

Estudios y desarrollo de instrumentos

- Contar con la Ley que crea la Superintendencia de OOPP, su diseño organizacional y los manuales de operación
- Contar con un modelo de fiscalización del cumplimiento de los estándares y evaluación de los niveles de servicio, en la fase de explotación de las obras públicas
- Contar con metodologías de medición de satisfacción de los usuarios de las obras públicas
- Contar con un modelo de gestión integral de consultas y reclamos (MOP, prestadoras de servicio y Superintendencia)
- Contar con modelo económico financiero y manual de contabilidad regulatoria y patrimonial para las obras públicas
- Contar con un sistema integrado de gestión de información para la Superintendencia



Superintendencia.

Estudios y desarrollo de instrumentos

Creación Superintendencia

- Proyecto de ley en discusión parlamentaria
- Diseño organizacional Superintendencia en desarrollo
- Modelo lógico y físico del sistema de información Superintendencia terminado
- Solución informática para la DIFOP para el análisis y gestión de información de los procesos de fiscalización y regulación de la calidad de servicios y atención de usuarios en funcionamiento

Usuarios

- Diseño Metodológico para la Medición de Satisfacción de usuarios de OOPP Viales urbanas e interurbanas y primera evaluación de satisfacción de usuarios terminada
- Modelo de Gestión Integral de Consultas y reclamos construido.
- Acciones de difusión de deberes y derechos de usuarios de autopistas urbanas realizadas
- Estudio de sistemas de consultas públicas y su aplicabilidad para proyectos de infraestructura terminado



Superintendencia.

Estudios y desarrollo de instrumentos

Fiscalización

- Modelo de fiscalización del cumplimiento de los estándares y evaluación de los niveles de servicio en la fase de explotación de las obras públicas construido
- Plan de Fiscalización de las autopistas urbanas e interurbanas ejecutado (Ruta 5, Ruta 78 y 68, autopistas urbanas y otras obras de administración del MOP)

Regulación

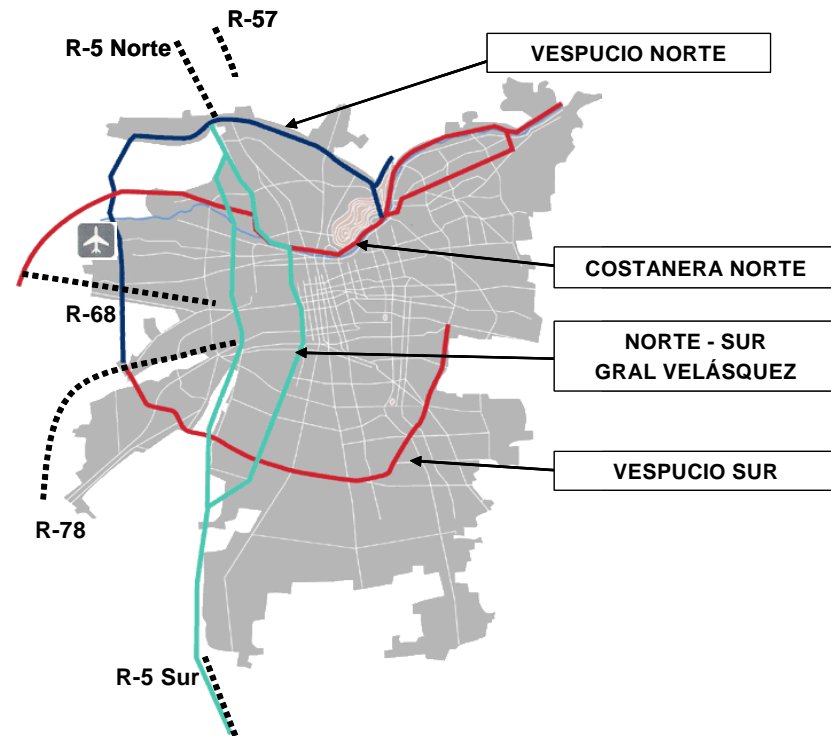
- Contar con modelo económico financiero y manual de contabilidad regulatoria y patrimonial para las obras públicas
- Desarrollar estudios de benchmarking de distintas líneas de trabajo
- Legislativa
- Estudio de definición de los procesos de mediación, conciliación y reclamos entre particulares – Ministerio / particulares – Concesiones terminado
- Reglamentación secundaria de la Superintendencia desarrollada



Plan de Fiscalización DIFOP 2007

Autopistas Interurbanas

Autopistas Urbanas



**FASE 1, RUTA 5 TRAMO SANTIAGO
LOS VILOS (CONCLUIDA)**

Plan de Fiscalización DIFOP 2007

Objetivos generales del Plan:

- Fiscalizar el cumplimiento de exigencias contractuales y normativas vigentes, según estándares técnicos de la Obra Pública y realizar propuestas de mejoramiento al actual sistema de fiscalización.
- Identificar estándares e indicadores de calidad de servicio implícitos o explícitos para aportar a la definición de Niveles de Servicio por tipo de obra.
- Avanzar en el diseño del Sistema de Fiscalización de la Calidad de Servicio de la Obra Pública.

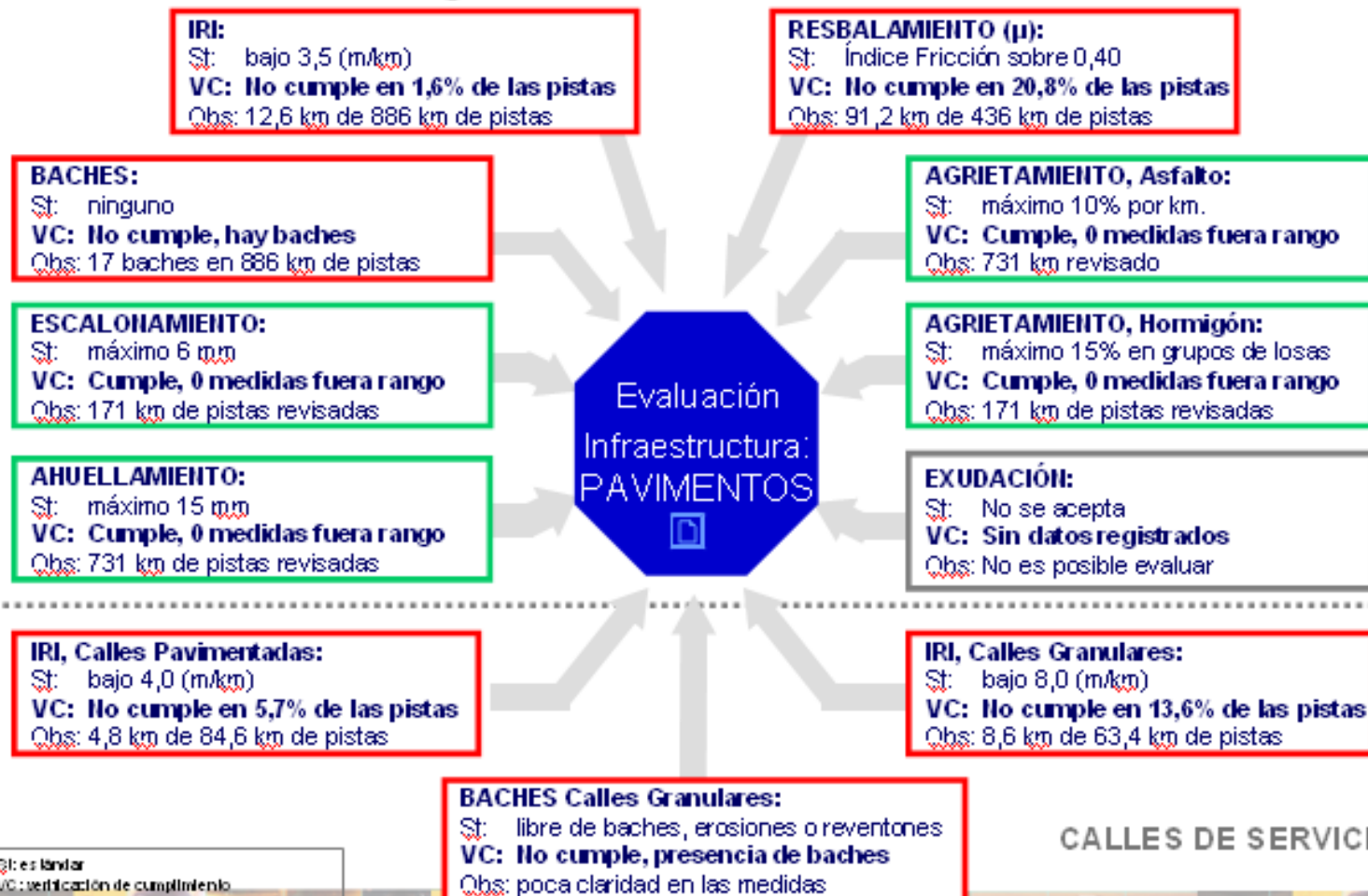


Plan de Fiscalización DIFOP 2007

Verificación de Cumplimiento Contractual

Ruta 5, tramo Santiago – Los Vilos: fase 1

VIA EXPRESA



Fuente: Informe de Seguimiento de Pavimentos (Ene 07), mediciones (Ene), 2006

Plan de Fiscalización DIFOP 2007

Construcción Preliminar de Índices de Calidad de Servicio

Ruta 5, Santiago – Los Vilos: ICS Parciales

PAVIMENTOS, vía expresa:
 ICS tramo: **4,48, bueno**
 Obs: 4,6% muy malo y 5,2% malo

ILUMINACION, áreas singulares:
 ICS tramo: **3,85, bueno**
 Obs: 12,9% muy malo y 7,5% malo

CITOFONIA:
 ICS tramo: **4,75, muy bueno**
 * Funcionamiento: **4,67**
 * Estado: **4,82**
 Obs: 0% muy malo y malo

AREAS DE SERVICIO:
 ICS tramo: **4,80, muy bueno**
 Obs: 0% muy malo y malo

Evaluación de Calidad de Servicio (ICS)

Nota: Evaluación en base a datos disponibles al 31 de marzo de 2007

ESTRUCTURAS:

- c/calificación 1-1,5: **0%**
- c/calificación 2-2,5: **4,4% (6 Estruct.)**
- c/calificación 3-3,5: **8,9% (12 Estruct.)**

(.) Según calificación autocontrol

MEDIO AMBIENTE:
 Desarrollo de indicadores (ICA) en coordinación con SEMAT y CGC

SEGURIDAD VIAL:(Siniestralidad):
 Índice de Siniestralidad Medio: 69,7
 Costo Social Medio: 1.355 UF/km*año
 Concentración de siniestros: 11% ruta
 Siniestralidad cero: 16% ruta.

Desarrollo de Índice de Seguridad Vial (INSEVIAL) en coordinación con DV y CONASET

Escala de Valores de los Índices de Calidad de Servicio

Calificación	ICS puntual	ICS medio
Muy bueno	5	$4,5 \leq x \leq 5,0$
Bueno	4	$3,5 \leq x < 4,5$
Regular	3	$2,5 \leq x < 3,5$
Malo	2	$1,5 \leq x < 2,5$
Muy malo	1	$1,0 \leq x < 1,5$

AVANCES METODOLÓGICOS

Plan de Fiscalización DIFOP 2007

Coordinaciones en proceso:

- Procedimiento para homologar inventario, en conjunto con la Coordinación General de Concesiones.
- Procedimiento para captura de datos vía Web, materializando un formulario de captura de datos “online”.
- Construcción plataforma de datos depurados para el análisis crítico de la información.
- Identificación de factores relevantes para la definición de indicadores y estándares asociados a la calidad de servicio.
- Construcción del panel de control de indicadores para el monitoreo de cumplimiento y definición de metodologías de análisis de información.





Proyecto de ley Superintendencia Obras Públicas



El contexto de la Superintendencia.

- Aumento significativo de la infraestructura pública y nuevas demandas por mejorar la calidad de vida y el desarrollo productivo obliga a introducir mejoras en los procesos, instrumentos, sistemas de gestión de la obra pública y de la explotación.
- Cambio de paradigma: desde un foco en la obra a la prestación del servicio
- Necesidad de crear incentivos para la entrega de una mejor y mayor calidad de servicio y un adecuado resguardo del patrimonio público
- Modernizar la fiscalización de las obras públicas.
- Existencia de asimetrías de intereses requiere ente independiente.
- Demanda creciente de usuarios de una mayor y mejor calidad de servicio
- Necesidad de perfeccionar el actual sistema de concesiones



Objetivos y Naturaleza

- El objeto de la Superintendencia:
 - Fiscalizar en la fase de explotación el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos de las obras concesionadas y administradas por el MOP
 - Promover y cautelar los deberes y derechos de los usuarios de las obras públicas y de los afectados por ellas.
 - Velar por que exista un acceso expedito a información veraz, oportuna y actualizada con relación a las obras públicas.
- Naturaleza jurídica:
 - Servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.



La Superintendencia de Obras Públicas y las tareas de fiscalización.

- Planificar y desarrollar los programas de fiscalización de la Superintendencia.
- Fiscalizar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos en los instrumentos que corresponda.
- Fiscalizar el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados del sistema de captura y entrega de información comprometido en el contrato de concesión, especialmente en lo referido a la calidad del servicio a los usuarios y a las condiciones en que debe otorgarse.
- Evaluar la calidad de servicio producido por tipologías de obras públicas



La Superintendencia de Obras Públicas y los usuarios.

- Fiscalizar cumplimiento de compromisos en materia de servicios de atención a los usuarios.
- Atender y resolver los reclamos que sean presentados directamente a la Superintendencia.
- Realizar estudios y análisis de los servicios de atención a los usuarios, con el propósito de retroalimentar las funciones de fiscalización, difusión y atención de reclamos por parte de la Superintendencia.
- Desarrollar estudios de percepción de la calidad de servicios recibidos por los usuarios.
- Diseñar e implementar campañas y acciones de información y difusión.
- Informar a las autoridades sobre BALI y Reglamentos de Servicios en cuanto a los derechos y deberes de los usuarios, niveles de servicios de atención comprometidos y normas sobre atención de reclamos de los usuarios.



La Superintendencia de Obras Públicas y las tareas regulatorias

- Informar a las autoridades
 - Respetto del impacto de la modificación de contratos de obras concesionadas
 - En los niveles de servicio originalmente comprometidos,
 - La valoración de las inversiones a realizar, y
 - Respetto de la proporcionalidad de las prestaciones económicas mutuas y de las estructuras y los niveles tarifarios previsto.
 - Respetto de las bases de licitación y las modificaciones contratos de obras cuando existan aspectos relacionados con los estándares de servicio
 - Respetto de los ajustes tarifarios o de cualquier naturaleza que corresponda efectuar a las condiciones establecidas en los contratos al Ministerio especialmente acerca de si se corresponden con los mecanismos, procedimientos y factores originalmente pactados
- Estudios de mejores prácticas (benchmarking) (Bases y contratos, estructura de costos y satisfacción de usuarios)



Desafíos para el sector Privado

- Fortalecer los mecanismos de gestión y de evaluación de la calidad de servicio
- Fortalecer los sistemas orientados al autocontrol para la fiscalización de la Superintendencia
- Fortalecer la orientación de su gestión hacia la satisfacción de sus clientes y/o usuarios.
- Continuar la proposición de nuevos proyectos de infraestructura en que se puede aplicar el mecanismo de concesiones en el marco de la mejora la calidad de vida y fomentar el desarrollo productivo del país.
- Participar en la extensión del sistema de concesiones a las actividades de manutención y conservación de las obras públicas.



GRADUALIDAD PRELIMINAR DE FISCALIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE OBRAS PÚBLICAS

2008

2009

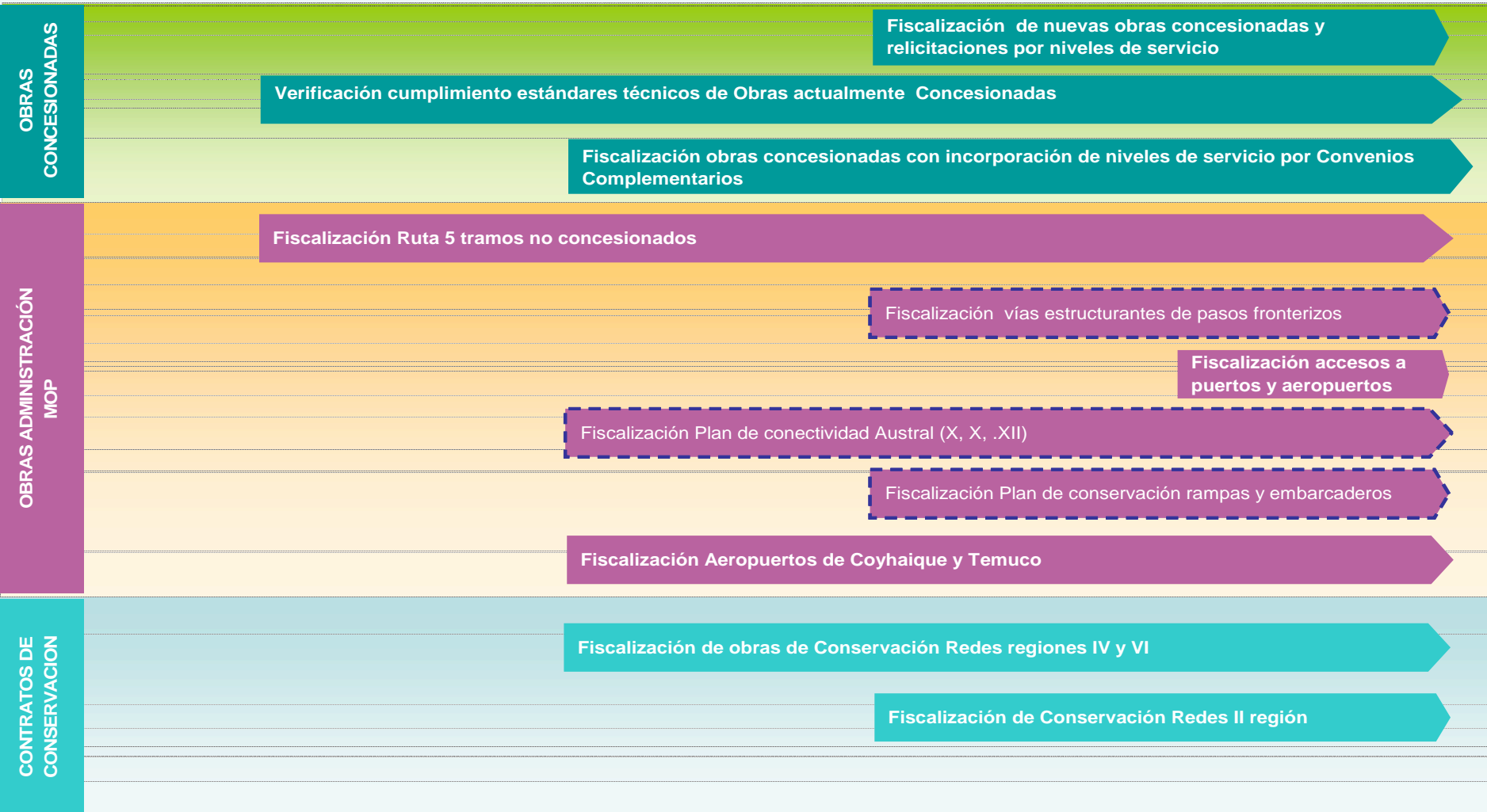
2010

2011

2012

PROYECTO DE LEY APROBADO

- PUESTA EN OPERACIÓN**
- Personal
 - Oficinas e implementación
 - Operación sistemas
 - Puesta en marcha procesos



POR DEFINIR FECHA Y MATERIA



Reparación del Camino de Copiapo a Juntas
Sección Punta Negra a Pópolo
MARZO DE 1928

