

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS SANITARIOS

# Índice

1. Resumen Ejecutivo Servicio .....	5
2. Resultados de la Gestión año 2015 .....	13
<b>3.1 Resultados de la Gestión de la SISS Asociados a la Provisión de Servicios.....</b>	<b>13</b>
2.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias.....	18
2.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales.....	24
3.1.5 Sanciones 2015 .....	30
3.1.6 Participación en el establecimiento de normas y estándares .....	37
3.1.7 Difusión de información sectorial .....	38
3.1.8 Atención de Clientes y Participación Ciudadana.....	39
<b>3.2 Gestión de Información .....</b>	<b>42</b>
<b>3.3 Gestión de las personas en la SISS.....</b>	<b>44</b>
<b>4. Desafíos para el año 2016 .....</b>	<b>45</b>
5 Anexos.....	48
<b>Anexo 1: Identificación de la Institución.....</b>	<b>49</b>
a) Definiciones Estratégicas .....	49
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	53
c) Principales Autoridades .....	55
<b>Anexo 2: Recursos Humanos.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 3: Recursos Financieros.....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 .....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 6a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 6b: Leyes Promulgadas durante 2015 .....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales .....</b>	<b>85</b>

## Carta Presentación del Ministro del ramo

En concordancia con el Programa de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet Jeria, el Ministerio de Obras Públicas (MOP) al año 2030 se ha propuesto, dentro de otras tareas, la reducción de las desigualdades en materia de infraestructura y gestión del recurso hídrico, desarrollar obras y acciones necesarias para mejorar la movilidad de las personas, producción de bienes y servicios, apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la cultura, y generar la plena integración de las regiones al desarrollo, para así garantizar la disminución de los problemas de inequidad, productividad, competitividad y crecimiento que presentan distintos sectores sociales y productivos del país.

En el año 2015, el Ministerio de Obras Públicas consiguió la ejecución histórica de un presupuesto de \$2,019 billones (US\$3.300 millones) en iniciativas de inversión, con énfasis en obras lideradas por la dirección de Vialidad y la coordinación de Concesiones, así como por iniciativas y proyectos enfocados en obras hidráulicas, agua potable rural, obras portuarias, aeropuertos, edificación pública y estudios encabezados por la Dirección General de Aguas. El año pasado, el MOP ejecutó una inversión de M\$50.626.030 por concepto de emergencias y reconstrucción, montos que en 2016 aumentarán a M\$59.389.690 para dichos fines.

En el período 2014 - 2018 se estima una inversión total cercana a los US\$15 mil millones, programados con fondos sectoriales del MOP, y cerca de US\$2 mil millones de aporte por parte de otras instituciones del Estado vinculadas a la ejecución de obras públicas y agua, como los Ministerios de Vivienda, Agricultura, Salud y Educación, entre otros. Por su parte, el sistema de Concesiones ha logrado concretar inversiones por US\$ 2.682 millones entre marzo de 2014 y marzo de 2016, donde destacan las relicitaciones del Aeropuerto AMB de Santiago, el Túnel El Melón y el Aeropuerto Carriel Sur; las licitaciones del Embalse La Punilla y el Camino Nogales – Puchuncaví, y obras de mejoramiento en la Ruta 5. De aquí a 2018, el sistema de Concesiones contempla continuar e incluso acentuar aún más dicho ritmo de inversiones. En esa línea, la Subsecretaría de Obras Públicas durante el año 2015, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile, en los ámbitos de acción que le competen.

En esa línea, la Superintendencia de Servicios Sanitarios del Ministerio de Obras Públicas durante el año 2015, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile, en los ámbitos de acción que a nuestro servicio le compete.

Esta Superintendencia, en términos concretos, ha aportado a dicho proyecto a través de la permanente fiscalización de los servicios provistos por las Empresas de Servicios Sanitarios, el cálculo de las tarifas, el otorgamiento de concesiones, la fiscalización del cumplimiento del DS N°609 y las propuestas normativas que continúe mejorando el sector sanitario urbano chileno, permitiendo así la satisfacción de los requerimientos necesarios en orden al desarrollo y crecimiento del país, promoviendo la equidad, calidad de vida e igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos.

Como logros del período anterior, podemos señalar la continuación del inicio del Sexto Proceso de fijación tarifaria donde se destaca, el acuerdo al que se llegó con las empresas Aguas Patagonia (XI región) y Aguas Magallanes (XII región) sobre mantener sus tarifas base por un nuevo quinquenio y la publicación de 25 decretos tarifarios,

entre los que se destacan el que oficializa la disminución del cinco por ciento en las tarifas de la empresa Aguas Manquehue; y los decretos tarifarios de Aguas Andinas y Aguas Cordillera, las que mantuvieron sus tarifas, lo que favorece a más de 7 millones de personas.

En materia de otorgamiento de concesiones, se desarrollaron 63 procesos de ampliaciones de territorios operacionales de las empresas sanitarias y que responden a 16.894 nuevos clientes en un ámbito espacial geográfico de 1.045 hectáreas.

Respecto al tema de territorios se visualizó la necesidad de contar con un estado de situación respecto de las prestaciones de servicios de manera irregular o la falta de ellos en determinadas zonas importantes urbanas del País; así, se realizó un estudio de diagnóstico en la región Metropolitana y Provincia de Chiloé; y cuyos resultados permitirán dar las directrices para una solución definitiva respecto de estas zonas; dicho estudio se extenderá a otras zonas que presentan idénticas realidades.

Además, se destacan las acciones realizadas por esta Superintendencia en las grandes emergencias que vivió el país durante el 2015, tanto en la reposición de los servicios, como en las fiscalizaciones posteriores. Al igual que en las coordinaciones realizadas por esta entidad para enfrentar los efectos de la escasez hídrica en el sector sanitario.

En razón de lo anterior, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se compromete a seguir contribuyendo al desarrollo del país y aportando con su gestión coordinando acciones para que las empresas de servicios sanitarios garanticen la calidad del servicio, enfrentando los desafíos del sector en mayor conexión con la ciudadanía.

  
**Alberto Undurraga Vicuña**  
**Ministro de Obras Públicas**



# 1. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador<sup>1</sup>, supervisado por la Presidenta de la República a través del Ministerio de Obras Públicas – MOP- y sujeta desde el año 2006 al Sistema de Alta Dirección Pública en los términos establecidos en la Ley N° 19.882. La SISS contó en 2015 con un promedio mensual de 196 funcionarios y un presupuesto total efectivo al 31 de diciembre de \$ 10.774 millones.

La SISS cumple su Misión de “garantizar a los clientes de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, que éstos corresponden (en cantidad y calidad) a los ofrecidos, y que su precio es justo y sostenible en el largo plazo; y asegurar a la comunidad, que el agua una vez utilizada, será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable. Esta responsabilidad será cumplida buscando promover la transparencia en el mercado, el autocontrol por parte de las empresas y desarrollando una actuación eficiente”.

Para desarrollar su labor dispone, a contar de 2008, de una oficina en cada región del país y un promedio mensual de 196 funcionarias y funcionarios<sup>2</sup> que trabajan en pos del cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- 1 Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
- 2 Velar por la provisión futura continua y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias, con una fiscalización eficiente y eficaz, y la revisión permanente de la normativa aplicable.
- 3 Llevar adelante procesos de otorgamiento de concesiones para aquellas zonas que requieren de la provisión de servicios sanitarios, de manera oportuna y en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia y velando por su correcta aplicación.
- 4 Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región, y de educar, informar y atender oportunamente a la ciudadanía.

---

1 Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2 A diciembre de 2015 había 10 personas contratadas a honorarios no asimilados a grado, una persona como suplente y 4 reemplazos, los que no constituyen dotación.

- 5 Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país.

A diciembre de 2015, el sector sanitario urbano bajo fiscalización de esta Superintendencia, está compuesto por 58 empresas, que cuentan con una concesión otorgada por la autoridad para atender áreas territoriales exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 16 millones de habitantes.

Actualmente un 95,89% de los clientes del sector es atendido por empresas privadas que explotan los servicios de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas y un 4,11% por concesionarias de propiedad del Estado, Municipalidades y cooperativas. Adicionalmente, el servicio de tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Antofagasta y la concesionaria de producción de agua potable Lago Peñuelas siguen siendo operados por el Estado.

Por otra parte, ECONSSA Chile S. A. es la empresa concesionaria de servicios sanitarios en la que se fusionaron las ex empresa, sanitarias CORFO<sup>3</sup> las que, de acuerdo a la política del Estado de incorporar la participación del sector privado a la industria sanitaria, transfirieron los derechos de explotación de sus concesiones sanitarias, proceso que se inició a partir del año 2001 mediante la suscripción de contratos con empresas operadoras privadas, con una vigencia de 30 años, manteniendo el Estado la propiedad de las mismas.

Asimismo, la Superintendencia controla alrededor de 3.000 industrias generadoras de Residuos Industriales Líquidos (Riles) en todo el país que evacúan sus residuos industriales líquidos en el sistema de alcantarillado y, adicionalmente, por encomendación de la Superintendencia del Medioambiente.

Durante el año 2015 el sector hizo frente a hechos relevantes y sin precedentes que afectaron a la población y el servicio prestado por las concesionarias sanitarias, siendo el más importante las precipitaciones extremas de los días 24 y 25 de marzo de 2015 en la zona centro norte del país, y que desencadenaron los aluviones en Atacama, en la Tercera Región; y en Tal Tal, en la región de Antofagasta, el día 25 de marzo.

Las intensas lluvias que afectaron a la región de Coquimbo generaron crecidas en los ríos dejando sin abastecimiento a cerca del 45% de los clientes totales del sistema La Serena-Coquimbo, equivalente a 145.000 habitantes, ocasionando un corte de suministro que se prolongó por cuatro días y que requirió importantes esfuerzos en terreno por parte de los funcionarios de la SISS.

---

<sup>3</sup> Ex empresas ESSAT, ESSAN, EMSSAT, ESSCO, ESSAM, ESSAR, EMSSA y ESMAG, hoy ECONSSA Chile S.A., cuyo derecho de explotación fue transferido por 30 años a Aguas del Altiplano, Aguas Antofagasta, Aguas Chañar, Aguas del Valle, Nuevosur, Aguas Araucanía, Aguas Patagonia y Aguas Magallanes

Sin embargo, un hecho sin precedentes marcó el año 2015 al sector sanitario nacional. Los 17 aluviones que afectaron a la Región de Atacama interrumpieron la continuidad y calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, lo cual implicó realizar el Plan de Saneamiento de Emergencia, que aunó esfuerzos del sector público y privado, incluyendo el Ejército de Chile, los cuales trabajaron incansablemente habilitando las redes de recolección de aguas servidas de la ciudad de Copiapó. también resultaron afectadas por estos aluviones las localidades de Tierra Amarilla, Inca de Oro, Diego de Almagro, El Salado y Chañaral, las que en su conjunto representan más del 70% de toda la población de la región de Atacama. Se logró la atención adecuada de la emergencia y la pronta normalización de los servicios de agua potable y alcantarillado, considerando la magnitud de este evento. El 30 de diciembre de 2015 se normalizó en 100% el servicio de agua potable de Diego de Almagro, cuyas fuentes fueron arrasadas por los torrentes de lodo.

En la misma fecha, la comuna de Tal Tal en la región de Antofagasta otro aluvión ocasionó daños en aproximadamente 15 Km de la aducción que abastece de agua potable al 80% de los clientes, generando un corte de suministro a la población. La SISS fiscalizó en terreno y se repuso rápidamente la aducción de agua una vez que se habilitaron los caminos de accesos dañados.

Paralelamente, mientras se realizaban los trabajos de habilitación de la infraestructura sanitaria de las regiones de Antofagasta y principalmente Atacama, la SISS hizo frente a la erupción del volcán Calbuco los días 22 y 23 de abril. A raíz de este evento los servicios de agua potable presentaron riesgos de contaminación de sus fuentes de aguas superficiales, afectando en un primer momento de los servicios de Llanquihue y Osorno. Posteriormente, también los funcionarios de la SISS extendieron el monitoreo a Chaitén, Futaleufú, Ancud, Castro, Pucón y Villarica. Pese a las circunstancias, los controles exigidos por la SISS permitieron garantizar en todo momento la calidad del agua potable suministrada a la población.

Más tarde, los días 12 y 13 de julio de 2015, se presentaron nuevas e intensas precipitaciones que afectaron los servicios de agua potable de Ovalle e Illapel, producto de las altas turbiedades de los cauces de los ríos Limarí e Illapel, donde se ubican las captaciones de los sistemas de producción de agua potable. Esto ocasionó cortes de suministro parciales y distribución de agua excedida en turbiedad. La SISS fiscalizó en terreno y participó activamente en los Comité de Emergencia Regional.

Posteriormente se presentó el 9 de agosto un nuevo evento de aluviones, esta vez en la ciudad de Tocopilla en la región de Antofagasta, que afectó a la población con aluviones de lodos que requirió que la empresa concesionaria efectuara abastecimiento de emergencia a las viviendas afectadas y la pronta reparación de las instalaciones domiciliarias de alrededor de 80 clientes.

Otro de los eventos que enfrentó nuestro país, fue el terremoto de Coquimbo ocurrido el 16 de septiembre y que alcanzó una magnitud de 8,4 grados. Los daños en la infraestructura sanitaria fueron menores dado que resistió en forma adecuada pese a la magnitud, y gracias al respaldo eléctrico solicitado y fiscalizado por la SISS, la empresa concesionaria pudo mantener la producción de agua potable en todas las ciudades afectadas.

En los casos en que estos hechos provocaron una emergencia, existió por parte de la SISS, la correspondiente coordinación con otras autoridades para enfrentarla, luego de lo cual se realizaron las investigaciones pertinentes, conducentes a requerir medidas e inversiones a las concesionarias para que estas solucionen las causas de los problemas, junto con la aplicación de sanciones cuando los problemas en la calidad de servicio fueron de responsabilidad de la empresa sanitaria.

Además, junto a los hechos con mayor connotación pública, en el año 2015, en que correspondió intervención a este Organismo, resulta del caso destacar las siguientes tareas de relevancia:

- Durante el 2015 y en el contexto del sexto proceso de fijación tarifaria, se elaboraron las bases de estudios tarifarios de las siguientes empresas: SMAPA (Región Metropolitana), COOPAGUA (V región), Aguas de Antofagasta, Tratacal y ECONSSA (segunda región), Aguas del Valle (IV región), ESSBIO (VI y VII región), Nuevosur (VII región) y ESSAL (X y XIV región).
- Fueron publicados 25 decretos tarifarios entre los que destacan los correspondientes a las empresas con los resultados que se indican: de Aguas Andinas (0%), Esval (+1,93%), Aguas Cordillera (0%) y Aguas Manquehue (-5%).

Junto a lo anterior destacan el acuerdo de mantención de tarifas por un nuevo quinquenio alcanzado con la Empresa Aguas Patagonia (XI región) y con la Empresa Aguas Magallanes (XII región).

Finalmente, se llevaron a cabo los intercambios de 4 estudios tarifarios que corresponden a los siguientes procesos: Aguas San Pedro (VIII región), Aguas La Serena (IV región), Servicio Municipal de Aguas Potable y Alcantarillado de Maipú SMAPA-Sector Los Bosquinos (región metropolitana) y Cooperativa Comunidad de Sarmiento Ltda (VII región).

**La labor fiscalizadora durante el año 2015** estuvo marcada por hechos relevantes que afectaron los servicios de agua potable y saneamiento, entre ellos, los aluviones de los días 24 y 25 de marzo en la región de Atacama y en la ciudad de Tal-Tal, precipitaciones extremas y turbiedad en la Región de Coquimbo, la erupción del volcán Calbuco, aluviones en la ciudad de Tocopilla, y el terremoto del 16 de septiembre en la Región de Coquimbo que afectó los servicios de agua potable en Illapel, Tongoy, La Serena y Coquimbo.

En términos de complejidad para el sector sanitario sin lugar a dudas lo más complejo han sido los aluviones de Atacama, por lo que significó la limpieza y normalización de la ciudad de Copiapó y particularmente, la recuperación del alcantarillado, trabajo que tomó varios meses y que demostró el gran compromiso de nuestros funcionarios en dar lo mejor de cada uno para ir en ayuda de las familias afectadas. La catástrofe fue de tal magnitud, y el riesgo tan alto para la población, que se estableció un Estado de Excepción Constitucional y fue esa condición excepcional la que precisamente nos permitió salir de nuestro campo de acción tradicional para asumir nuevas tareas. Sin olvidar nuestro rol principal como fiscalizadores del servicio sanitario, pasamos a ser también equipos operativos, en terreno, trabajando codo a codo con las demás organizaciones ciudadanas, con el Estado y con las familias, para revertir una de las tragedias más devastadoras que ha conocido el norte de Chile.



Considerando el daño que sufrieron las redes de recolección de aguas servidas y consecuentemente el largo tiempo que demoraría su limpieza y puesta en operación, lo cual impedía que las viviendas tuvieran acceso al agua potable se encomendó a las Superintendencia organizar y ejecutar el “Programa de Saneamiento de Emergencia”, que tenía como objetivo entregar una solución rápida al desagüe de las aguas servidas de las viviendas. La SISS se hizo cargo, toda la organización se enfocó en este trabajo, se logró contratar 90 máquinas, se arrendaron 255 días de camionetas en apoyo de los 3 fiscalizadores de la región, 40 funcionarios de todo Chile se trasladaron a Copiapó, 30 de los cuales participaron directamente en este programa acumulando 422 días de trabajo, limpiando 42,6 km de redes y dando solución de alcantarillado a cerca de 7 mil viviendas y más de 30.000 personas.

Por otra parte, el 2015 continuó la sequía que cuenta ya con seis años consecutivos, la más larga de las que se tiene registro, las medidas que oportunamente se han instruido han permitido entregar sin racionamiento el abastecimiento de agua potable a la población. La escasez hídrica afecta principalmente a las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso y en menor grado a la región Metropolitana, sin embargo gracias a las precipitaciones caídas sobre la IV y V región se ha logrado mantener y asegurar el abastecimiento de agua potable a la población. Lo anterior se ha conseguido mediante la implementación y ejecución de planes de acción, herramientas que han permitido generar las alertas tempranas y prever las situaciones de riesgo.

Adicionalmente esta SISS ha instruido a las empresas de servicios sanitarios numerosos protocolos de autocontrol de la calidad de servicio que entregan a sus clientes, los cuales requieren de actividades de validación de la información proporcionada, tales como auditorias permanentes, fiscalizaciones directas y análisis de la información, lo que también implica la aplicación de medidas administrativas en los casos en que se detectan deficiencias ya sea en la calidad de servicio o deficiencias en la información proporcionada.

Durante el año la Superintendencia realizó 3.202 fiscalizaciones en terreno, entre las que destaca la ejecución del plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica y la ejecución del plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio, con externalidades negativas a la población.

Respecto de calidad de servicio en general, se realizaron 612 controles directos de laboratorio; 125 de calidad del agua potable y 487 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.

Además de dar continuidad a los programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2016 será mantener la fiscalización derivada de la crisis hídrica que se presenta en las zonas norte y centro del país. Las regiones más afectadas son Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana, con las empresas Aguas Chañar, Aguas Del Valle, ESVAL y Sembcorp Aguas Chacabuco, que requieren supervisión y control permanente de la SISS para garantizar la disponibilidad de agua potable para la

población mientras persista esta condición. Además de intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole.

**En lo que respecta a la fiscalización de Riles**, destaca la fiscalización del PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), que es la pauta que deben seguir para controlar los establecimientos industriales que descargan a las redes de alcantarillado público, inspeccionándose al respecto en 2015 el trabajo de 10 empresas sanitarias. Adicionalmente, se fiscalizó en terreno 148 establecimientos que descargan sus Riles en el alcantarillado y se ejecutaron 92 controles de laboratorio de estos efluentes.

Además, en el marco del convenio de encomendación de acciones suscrito entre la Superintendencia de Medio Ambiente y la SISS, para la fiscalización de Riles descargados a cursos de agua superficial y subterráneo, se realizó 88 fiscalizaciones en terreno y 104 controles de laboratorio.

También hay que señalar que durante el 2015 se realizaron dos estudios: “Diagnóstico de convenios entre empresas sanitarias y establecimientos industriales afectos al D.S. MOP N°609 / 98” por 12 millones y el estudio “Instrucciones complementarias referidas al control D.S. MOP N°609 / 98” por un monto de 14,5 millones.

En el plano normativo, ha levantado a la consideración de la autoridad proyectos de ley, desarrollando a la vez, otros de corte reglamentario sobre la prestación de los servicios sanitarios, la calidad de la atención, y el Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado, los que incluyen revisiones y actualizaciones de sus disposiciones, en armonía con la ley.

Durante el año 2015 la SISS realizó 36.451 atenciones a ciudadanas y ciudadanos a través del SIAC, lo que constituyó un crecimiento de un 43,42% con respecto al año anterior. No obstante ello, el 92,87% las solicitudes de atención fueron contestadas en menos de 30 días. El 60,5% de éstos fueron resueltos a favor o parcialmente a favor del cliente, reembolsando las empresas un monto superior a los 688 millones de pesos.

Durante el año 2015 la SISS desarrolló 178 jornadas de aplicación de distintos mecanismos de participación ciudadana, a las que asistieron un total de 4.883 personas cuya evaluación promedio de parte de los asistentes fue de un 96,61% de satisfacción.

La SISS desarrolló un estudio que busca fortalecer las competencias de los equipos de terreno en el manejo de conflictos entre ciudadanos y las concesionarias, lo que se está implementando a través del mecanismo de participación denominado “mesas de trabajo”.

Finalmente, el trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil tuvo como fruto el aumento de los representantes de la sociedad civil en dicha entidad, lo que permitirá que el 2016 la SISS cuente con un consejo más amplio y plural.

Durante el año 2015 la SISS finalizó de manera exitosa el desarrollo del proyecto “Gestión de la innovación en el Sector Público”, co-financiado por Corfo. En el contexto de dicho proyecto se realizaron diversas actividades de capacitación, motivación y de inserción de la cultura de innovación en la SISS. La principal actividad de este proyecto correspondió a un concurso de ideas que se plantearon en dos grandes desafíos: Gestión de Procesos en la SISS y Más sintonizados con la Ciudadanía, en este proceso se lograron levantar 525 ideas, logrando una participación de un 57% de los funcionarios y una tasa de 4,4 ideas por participante. De todas las ideas levantadas, se comenzó de inmediato con la implementación de varias de ellas, proceso que continúa el 2016.

La labor realizada por la SISS en 2015 involucró un gasto de M\$10.775 millones, que se compone fundamentalmente por M\$6.397 en personal, M\$2.138 de estudios tarifarios y ejecución de programas de fiscalización, M\$1.768 millones en gasto corriente y M\$212 en activos no financieros.

El año 2016, también impone desafíos y en este ámbito, por reconocer las necesidades y cercanía con los ciudadanos, se fortalecerá la acción de la autoridad en sus programas de fiscalización y gestión de información, focalizada en la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado la calidad de los servicios de agua potable y/o alcantarillado, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole. Lo anterior, manteniendo la fiscalización derivada de la crisis hídrica que se presenta en las zonas norte y centro del país.

En el transcurso del año 2016 se deberán realizar los intercambios de estudios tarifarios y preparar sus respectivos decretos tarifarios, de las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Libertador Bernardo O’Higgins, Maule, Bío Bío, Los Lagos y el de la empresa SMAPA de la Región Metropolitana.

Durante el año 2015 la SISS finalizó de manera exitosa el desarrollo del proyecto “Gestión de la innovación en el Sector Público”, co-financiado por Corfo. En el contexto de dicho proyecto se realizaron diversas actividades de capacitación, motivación y de inserción de la cultura de innovación en la SISS. La principal actividad de este proyecto correspondió a un concurso de ideas que se plantearon en dos grandes desafíos: Gestión de Procesos en la SISS y Más sintonizados con la Ciudadanía, en este proceso se lograron levantar 525 ideas, logrando una participación de un 57% de los funcionarios y una tasa de 4,4 ideas por participante. De todas las ideas levantadas, se comenzó de inmediato con la implementación de varias de ellas, proceso que continúa el 2016.

En el plano normativo, se espera obtener la tramitación definitiva de las modificaciones reglamentarias a los cuerpos que regulan la relación de servicio, las instalaciones domiciliarias y suelos salinos.

Igualmente, se harán levantamientos normativos, reglamentarios o legales, en otras áreas del sector, cuya regulación se aconseje como necesaria.



**Gabriel Zambrano Seguel**  
**Superintendente de Servicios Sanitarios T y P**

## 2. Resultados de la Gestión año 2015

### 3.1 Resultados de la Gestión de la SISS Asociados a la Provisión de Servicios

#### 3.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

En 1988, nuestra legislación estableció una nueva forma de fijar las tarifas de agua potable y alcantarillado, que significó un importante ajuste y que se complementó con un subsidio para las familias de más escasos recursos.

Bajo este nuevo modelo, las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes se calculan sobre la base de una Empresa Modelo que opera eficientemente y que se autofinancia. La empresa real no puede cobrar una tarifa mayor a la calculada para la empresa modelo<sup>4</sup>.

Para cada empresa sanitaria, la Superintendencia de Servicios Sanitarios realiza un proceso tarifario que culmina con un decreto que establece las tarifas, expedido por el Ministerio de Economía, y que tiene una vigencia de 5 años.

Los procesos de fijación se inician a más tardar 12 meses antes del término del período de vigencia de las tarifas en aplicación, fecha en la cual la SISS debe informar a través de una publicación en el Diario Oficial, que se encuentran a disposición del público y de los prestadores las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar las fórmulas tarifarias del período siguiente.

Quienes tengan interés comprometido podrán hacer observaciones a dichas bases dentro de 60 días contados desde la fecha de la referida publicación, las que deben ser respondidas fundadamente por el Servicio dentro de los 45 días siguientes de su recepción. Seguidamente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la empresa deben elaborar sus respectivos estudios, debiendo obedecer las mencionadas bases, los cuales se intercambian mutuamente a más tardar 5 meses antes del término de vigencia de las tarifas.

La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia de Servicios Sanitarios 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, las discrepancias son analizadas por la comisión de expertos, quienes las dirimen de manera vinculante. Finalmente, la SISS elabora el Decreto Tarifario el cual con el V°B° del MINECON y con la firma del Ministro de Economía es enviado a Contraloría para su toma de razón y posterior publicación en el Diario Oficial.

---

4 Para mayor información visitar <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3416.html>

De acuerdo a tales plazos, durante el 2015 y en el contexto del sexto proceso de fijación tarifaria, se elaboraron las bases de estudios tarifarios de las siguientes empresas: SMAPA (Región Metropolitana), COOPAGUA, Aguas de Antofagasta, Tratacal y ECONSSA (segunda Región), Aguas del Valle (IV región), ESSBIO (VI y VII región), Nuevosur (VII región) y ESSAL (X y XIV región). Dichas bases fueron puestas a disposición del público y pueden consultarse en nuestro sitio web <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3444.html>

Fueron publicados 25 decretos tarifarios entre los que destacan los correspondientes a las empresas con los resultados que se indican: de Aguas Andinas (0%), Esval (+1,93%), Aguas Cordillera (0%) y Aguas Manquehue (-5%).

Junto a lo anterior destacan el acuerdo de mantención de tarifas por un nuevo quinquenio alcanzado con la Empresa Aguas Patagonia (XI Región) y con la Empresa Aguas Magallanes (XII región).

Finalmente, se llevaron a cabo los intercambios de 4 estudios tarifarios que corresponden a los siguientes procesos: Aguas San Pedro (VIII región), Aguas La Serena (IV región), Servicio Municipal de Aguas Potable y Alcantarillado de Maipú SMAPA-Sector Los Bosquinos (región metropolitana) y Cooperativa Comunidad de Sarmiento Ltda (VII región).

### Resultado de los procesos tarifarios 2015(1)

Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	Clientes a dic. de 2015 (2)	
				N°	% del total sector
V	Empresa de Servicios Sanitarios Lago Peñuelas S.A.	10,36%	mar-15		
V	ESVAL S.A.	1,93%	mar-15	590.889	11,82%
RM	Aguas Andinas S.A.	0,00%	mar-15	1.766.678	35,33%
RM	Aguas Manquehue S.A. Trapenses-Santa Maria-Chicureo	-5,00%	may-15	11.350	0,23%
RM	Aguas Cordillera S.A.	0,00%	jun-15	152.371	3,05%
RM	BCC S.A.	62,70%	dic-14	1.098	0,02%
RM	Servicio Municipal de AP y AIC. de Maipú SMAPA-Ampliación Lomas de Maipú	0,00%	ene-15	874	0,02%
IV	Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro ESSSI S.A.-Pichidangui	12,07%	feb-15	1.022	0,02%
V	Mirasol de Algarrobo	0,00%	feb-15	552	0,01%
V	Corporación Balneario Algarrobo Norte	0,00%	feb-15	529	0,01%
V	Brisas de Mirasol	0,00%	feb-15	1.518	0,03%
RM	Comunidad de Servicios Remodelación	-0,80%	feb-15	3.741	0,07%

	San Borja COSSBO				
IV	Empresa de Servicios Totoralillo S.A.	62,72%	feb-15	316	0,01%
RM	Alberto Planella Ortiz Loteo Santa Rosa del Peral	-1,44%	feb-15	372	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Melipilla Norte S.A.	-4,88%	feb-15	4.723	0,09%
RM	La Leonera S.A.	4,39%	feb-15	475	0,01%
RM	Explotaciones Sanitarias S.A.	-10,00%	feb-15	693	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Lo Aguirre S.A. EMAPAL	0,05%	feb-15	575	0,01%
V	Empresa de Agua Potable Los Molles S.A.	10,70%	feb-15	908	0,02%
RM	Aguas San Pedro S.A.- Sector estación de la comuna de Buin	15,00%	mar-15	865	0,02%
VII	Cooperativa Sagrada Familia	4,00%	mar-15	990	0,02%
IX	Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. ESSSI- Pillanlelbun	26,75%	mar-15	858	0,02%
VII	Cooperativa Comunidad de Maule Ltda.	0,00%	may-15	2.528	0,05%
RM	Empresa de Agua Potable Izarra de lo Aguirre S.A.	0,00%	may-15	200	0,00%
RM	Servicios Sanitarios Larapinta S.A.	0,00%	jul-15	3.235	0,06%
IX	Aguas Araucanía S.A.	0,00%	ene-16	216.011	4,32%

**(1):** Resultados asociados a procesos con decreto tarifario tomado de razón por la Contraloría General de la República durante el 2015 **(2):** La cantidad de clientes 2015 no se encuentra aún procesada, sin embargo estas cifras cumplen con proporcionar el orden de magnitud del tamaño de cada empresa sanitaria

Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante 2015 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 1.271 millones (financiados con el ítem 22-11-001-Estudios del Giro Propio del Negocio) a cargo de 25 profesionales de la SISS y diversas empresas consultoras. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los varios aspectos que inciden en el precio que deben pagar los consumidores: la demanda de la población por agua potable y alcantarillado, la estimación del valor agua cruda en cada localidad, el valor de las inversiones necesarias y los gastos de funcionamiento del servicio, entre otros.

El calendario de los procesos tarifarios correspondientes al sexto proceso tarifario nacional se encuentra disponible en la página web [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl) (sección: Qué hacemos/Fijar tarifas <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3510.html> ).

### 3.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias

La concesión sanitaria es un título otorgado por la autoridad que habilita de manera exclusiva y excluyente para prestar servicios de agua potable, recolección y tratamiento de las aguas servidas en un área geográfica urbana determinada y por tiempo indefinido. Los inmuebles de dicha área geográfica están obligados a conectarse a las redes de distribución de agua potable y de recolección de aguas servidas del concesionario, y a pagar las tarifas determinadas en el correspondiente decreto de tarifas, la concesionaria, por su parte, está obligada, dentro de ese territorio, a otorgar dichos servicios a quien se los solicite. Cuando se requieren servicios sanitarios en un área geográfica que no cuenta con la concesión correspondiente y no hay interesados en solicitarla, la SISS puede llamar a licitación pública.

Fundamentalmente, debido al desarrollo y crecimiento de las ciudades y a la modificación de los Planes Reguladores, la SISS ha ido recibiendo, anualmente, un número creciente de solicitudes de concesiones y de ampliaciones de concesiones. Desde el año 2010, se han tramitado alrededor de 50 otorgamientos de concesiones, que corresponden en su gran mayoría a ampliaciones de concesiones. El año 2015 el número de procesos fue de 63.

La SISS revisa las solicitudes de concesión de servicios sanitarios y, una vez acogidas a trámite, lleva a cabo los procesos de otorgamiento de acuerdo a las formalidades señaladas en la ley y su reglamento, que incluyen la evaluación de requisitos técnicos, económicos, y jurídicos. La adjudicación de las concesiones se formaliza mediante decretos expedidos por el Ministerio de Obras Públicas, a proposición de la SISS.

Conforme a lo anterior, lo descrito obedece a las solicitudes voluntarias que presentan las concesionarias de acuerdo al interés inmobiliario que hayan manifestado los urbanizadores sean estos de carácter público o privado y que dan cuenta de proyectos de construcción de viviendas de diversas características.

Sin embargo, cuando no existe voluntad de parte de los concesionarios, se dispone de los mecanismos de la licitación de concesiones cuando por causas de interés social, que califica la SISS, sea imprescindible asegurar la provisión de servicios en una zona urbana. En este punto, básicamente la SISS interactúa con los Municipios o el SERVIU conforme a los planes comunales o gubernamentales de proyectos de vivienda social que califiquen para subsidios del Estado, definiéndose en conjunto las áreas que requieren de servicios sanitarios de agua potable y alcantarillado.

En cuanto a su proceso, difiere de una solicitud de concesión, ya que cuenta con plazos y trámites propios, como es el caso de la publicación del llamado en el Diario Oficial y la elaboración de bases administrativas y técnicas, que deben ser aprobadas por la SISS. De manera singular, definiendo la importancia que tiene este mecanismo, el procedimiento incluso contempla la posibilidad de ampliar forzosamente las concesiones hacia el prestador más cercano, concurriendo los demás requisitos y



exigencias establecidas en la normativa, esto en caso que no se haya presentado algún interesado a este llamado de licitación.

En el año 2015 se recibieron y se tramitaron 6 solicitudes de licitación correspondiendo una al SERVIU y las 4 restantes a Municipios.

La ley establece plazos legales para las acciones que realiza la SISS dentro del proceso y, de acuerdo a esto, la tramitación de las concesiones, en general, no demora más de 300 días. Este plazo disminuye en el caso de las ampliaciones, cuando se mantienen las tarifas de la concesión original, y no se requiere elaborar un estudio tarifario. De lo contrario, en el caso de ampliaciones y nuevas concesiones, en que se realiza un estudio tarifario, el plazo de 300 días puede aumentar.

De acuerdo a la normativa vigente, las concesionarias de servicios sanitarios deben elaborar para cada concesión un plan de desarrollo (programa de inversiones de largo plazo), con el objetivo de asegurar la continuidad y calidad del suministro de agua potable y de la recolección y disposición (incluido el tratamiento) de las aguas servidas. Dichos planes de desarrollo se someten al conocimiento y revisión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y deben actualizarse, en general, cada cinco años para que estén ajustados a la demanda real y para que el período de previsión que es de 15 años, tenga vigencia.

Además, cada año la SISS recibe un número importante de solicitudes de ajustes de los Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias. Se trata de modificaciones menores que no hacen necesaria una modificación o actualización integral del correspondiente estudio. Estos ajustes también deben ser analizados y aceptados por la SISS. Las solicitudes de ajustes se refieren a obras que están programadas el año siguiente o en fecha posterior, y deben ser presentados antes del 30 de junio del año anterior al del ajuste; por su parte la SISS tiene plazo hasta el 31 de diciembre para pronunciarse.

Los 63 procesos tramitados de otorgamiento de concesiones sanitarias, correspondientes a ampliaciones de concesiones existentes, en su gran mayoría, y algunas nuevas concesiones, permitirá que 16.894 nuevos clientes cuenten con servicios de agua potable y alcantarillado. El área total comprendida en estos procesos alcanza aproximadamente las 1045 ha.

La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 235 días y el porcentaje de procesos tramitados en menos de 300 días fue de 92,1 %.

A diciembre de 2015 existen 377 planes de desarrollo de empresas sanitarias, de los cuales 282 se encuentran actualizados (es decir, han pasado menos de 5 años desde su última revisión). Durante el año 2015 fueron actualizados 111 planes de desarrollo y al 31 de diciembre se habían aprobado 16. Con respecto a los 95 planes de desarrollo restantes el proceso de actualización (revisión y aprobación por parte de la SISS) ha durado más de un año. Es importante destacar que 42 planes de desarrollo que correspondía actualizar el año 2015 se adelantaron al 2014 por cambios importantes en la información base de los estudios o a fin de actualizar la totalidad de los planes de desarrollo de sus concesiones

Estas funciones están a cargo de 9 profesionales de la División de Concesiones; 7 del área técnica y 2 del área legal.

Para mayor información sobre las concesiones sanitarias visite:

<http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3417.html>

### **2.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias**

El modelo de fiscalización de los servicios sanitarios establecido en la normativa vigente, se basa en el autocontrol por parte de las empresas, con la posibilidad de ser complementado con fiscalizaciones directas y auditorías por parte de la SISS.

La Superintendencia ejecuta anualmente un programa de fiscalización de calidad de servicio de las empresas sanitarias que da cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Servicios Sanitarios, principalmente:

1. Realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
2. Auditoría a plantas de tratamiento de agua potable que presentan riesgos en la calidad del agua producida.
3. Controles directos de calidad del agua potable a través de laboratorios acreditados, para verificar que las empresas estén cumpliendo la normativa de calidad (Norma Chilena 409).
4. Controles directos a las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas realizados a través de laboratorios de análisis acreditados y de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas residuales del año 2010.
5. Control directo de la micromedición (verifica el correcto funcionamiento del medidor domiciliario).
6. Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
7. Fiscalización de las fuentes de agua con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población.
8. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta lectura del medidor, correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta de las empresas sanitarias a reclamos y atención de público.
9. Supervisión de cortes de agua programados.
10. Auditorías a la información que entregan las empresas, entre otras, auditoría para la validación de los resultados del autocontrol de la calidad del agua potable y auditoría para el proceso de autocontrol de la calidad del agua potable que realizan las concesionarias.
11. Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.

12. Fiscalización a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.
13. Auditorías integrales a sistemas de tratamiento de aguas servidas, para verificar las condiciones en que dichos sistemas están funcionando y si están dando cumplimiento a la calidad del servicio que deben prestar.
14. Auditorías al cumplimiento del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de Aguas Residuales, para verificar que el muestreo de las aguas residuales se realiza de acuerdo a lo instruido por esta entidad, etapa muy importante para validar los resultados de autocontrol que las empresas remiten a la entidad.
15. Auditoría integral de la operatividad y vulnerabilidad de los sistemas de tratamiento de aguas servidas en base a emisarios submarinos.

Desde 2008 la SISS cuenta con oficinas en las 15 regiones del país para atender a los clientes de las empresas sanitarias y en general a cualquier persona que desee consultar o reclamar a la SISS. Además puede hacerlo a través de la web, telefónicamente a través de un número 800, por carta o e-mail.

La labor fiscalizadora durante el año 2015 estuvo marcada por varias emergencias, entre otros, por erupciones volcánicas, aluviones y terremoto en la IV región. Los aluviones que afectaron la Región de Atacama generaron una de las crisis más severas que ha sufrido la infraestructura sanitaria en Chile. El Gobierno se desplegó en terreno, evitando un grave problema sanitario.

Por otra parte el año continuó marcado por la escasez hídrica en algunas regiones del país. En efecto, el país enfrentó el sexto año de sequía, manifestándose principalmente en localidades de las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana. En la zona norte del país se presenta este mismo problema con mayor severidad en los acuíferos de Arica y de Copiapó.

La SISS ha trabajado a fin de levantar el tema de la escasez hídrica y el aseguramiento del abastecimiento de agua potable en diversas regiones del país a través de diversas acciones:

- a. Requerimiento de acciones y obras adicionales a las empresas de aquellos servicios que se han determinado que presentan riesgo, y fiscalización de las mismas.
- b. Solicitud de información sobre las capacidades de producción de las fuentes subterráneas y superficiales a las empresas sanitarias del país, lo que permite actualizar los balances de oferta-demanda para cada servicio de agua potable.
- c. Información mensual detallada respecto de las captaciones de agua de las concesionarias sanitarias.
- d. Reuniones periódicas con las Gerencias de Aguas Chañar, Aguas Andinas, ESVAL y Aguas del Valle para evaluar los efectos de las medidas especiales adoptadas y por adoptar por los graves problemas de escasez hídrica, conforme a las proyecciones de escorrentía de los cursos superficiales, y capacidades de fuentes subterráneas.
- e. Fiscalización permanente de las fuentes de producción de los sistemas en riesgo, a fin de prevenir oportunamente cualquier problema mayor.

f. Exigencia de inversiones para la producción de agua potable en las regiones afectadas.

En tal contexto se ha logrado asegurar el abastecimiento de agua potable a la población y reducir los cortes reiterados, gracias a las inversiones realizadas.

**En los ámbitos de la fiscalización de los servicios sanitarios, durante 2015 destacan las siguientes labores:**

**Fiscalizaciones en terreno:** Durante 2015 se realizaron 3.202 fiscalizaciones en terreno. Un 88% de las fiscalizaciones realizadas corresponde a aspectos técnicos de la calidad de servicio entregada por las concesionarias, correspondiente a la verificación del adecuado funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados de aguas servidas, el cumplimiento de los planes de inversión e las concesionarias de acuerdo a su Plan de Desarrollo, entre otros. Estas fiscalizaciones se efectúan de manera focalizada en aquellas zonas del país que presentan problemas derivados de la escasez hídrica u otros y, especialmente, en aquellos lugares que potencialmente podrían enfrentar problemas en el período estival, instruyéndose un plan especial de verano y un plan especial de invierno con medidas para minimizar los efectos de las lluvias en la operación de los sistemas de recolección de aguas servidas. Un 8% corresponde a fiscalizaciones de RILES y un 4% corresponden a fiscalizaciones en aspectos comerciales, entre otros, se verifica el correcto funcionamiento de los medidores y correcta aplicación de la lectura de los mismos; correcta facturación a los clientes y aplicación de refacturaciones, si procede; información sobre morosidad de clientes y fiscalización de los Aportes Financieros Reembolsables.

Destacan nuevamente en 2015 la ejecución de un plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica, y la ejecución de plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio con externalidades negativas a la población.

<b>Tipo de Fiscalización</b>	<b>N° de fiscalizaciones 2015</b>
Comercial	116
Riles	265
Técnica	2.821
<b>Total</b>	<b>3.202</b>

- Conforme al modelo de fiscalización aplicable al sector sanitario, basado en el autocontrol, la SISS analiza anualmente la información referida a la calidad del servicio proporcionado por las empresas. Adicionalmente, efectúa **auditorías a esta información** con el fin de asegurar su validez. En 2015 se realizaron las siguientes auditorías:
  - a la información sobre continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado,
  - a los procedimientos de licitaciones que realizan las sanitarias
  - al procedimiento de monitoreo de presión en la red de distribución
  - al proceso de control de la medición de los consumos,
  - al proceso de registro, clasificación y respuesta de las solicitudes de atención.
  - al control de calidad del agua
  - a los resultados de laboratorio de la calidad del agua potable
  - a los resultados de laboratorio de la calidad de los efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas.
  - a los sistemas de tratamiento de plantas de tratamientos de aguas servidas.
  - a la correcta aplicación de la norma de muestreo de aguas residuales, NCh411.
  - a la operatividad y vulnerabilidad de los sistemas de tratamiento de aguas servidas en base a emisarios submarinos.
  - a los sistemas de tratamiento de olores de plantas de tratamiento de aguas servidas.
  
- Durante el año se realizó una Auditoría integral a las a plantas de tratamiento de agua potable de Coopagua – Santo Domingo, Santa Rosa del Peral, ESSAL: Calbuco, Cayenel, Mafil, Purranque y Quellón.
- Se auditó el proceso de autocontrol de la calidad del agua potable en las empresas: Aguas Del Altiplano, Aguas Patagonia, Aguas Magallanes, Sagrada Familia y Aguas Quepe.
- Auditorías a los sistemas de tratamiento de aguas servidas se realizaron en 10 PTAS: Alto Hospicio, Calama, Placilla, Rinconada, Chépica, San Fernando, Talca, Río Bueno, Panguipulli y Coyhaique.
- Auditoria del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas Residuales, se realizaron a 4 nuevas empresas sanitarias: Aguas del Altiplano de XV región, BCC de RM, Nuevosur de la VII región y Aguas San Pedro de X región y además se hizo seguimiento a 2 empresas previamente auditadas: Coopagua de V región y ESSAL de X región y se realizó por primera vez auditoría a 2 laboratorios que realizan el control directo para la SISS, estos fueron Gestión de Calidad y Laboratorio S.A. y SGS Chile Ltda.
- Auditoría integral de la operatividad y vulnerabilidad de los sistemas de tratamiento de aguas servidas en base a emisarios submarinos. El 2015 se fiscalizaron un total de 9 emisarios submarinos (ES) de 5 empresas sanitarias, las que se detallan a continuación: ES Chinchorro Norte de Arica y ES Barrio Industrial y Playa Brava de Iquique de la empresa Aguas del Altiplano; ES de Mejillones, Tal Tal y Tocopilla de empresa Aguas Antofagasta; ES Gran Antofagasta de empresa ECONSSA S.A.; ES Loma Larga de empresa ESVAL S.A. y ES de Puerto Montt de empresa ESSAL.
- Auditoría Integral a los sistemas de tratamiento de olores molestos utilizados en las plantas de tratamiento de aguas servidas. Durante el año 2015 se realizaron 14 auditorías a sistemas tratamientos de olores de PTAS o ES correspondientes a 8 empresas sanitarias: 1) Aguas del Valle: ES La serena y Los Vilos; 2)Esva: ES de San Antonio y PTAS Quillota; 3)Aguas Santiago Poniente: PTAS Barrancas; 4)Aguas Andinas: PTAS El Trebal y Talagante; 5)Aguas San Pedro de la RM: PTAS

Trachisa de Colina; 6)ESSBIO: PTAS Chimbarongo y Pichilemu de VI región y PTAS Chillán y Gran Concepción de la VIII Región; 7) Aguas Décima: PTAS Valdivia y 8) ESSAL: PTAS Los Lagos

- Respecto de calidad de servicio en general, se realizaron 612 controles directos de laboratorio; 125 de calidad del agua potable y 487 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.
- La fiscalización de aspectos comerciales se focalizó, en el contexto de los procesos de facturación que se formularon con posterioridad a las emergencias ocurridas en nuestro país, tales como el aluvión que afectó a la Región de Copiapó en el mes de marzo y los eventos de turbiedad y discontinuidad que afectaron a la localidad de Ovalle en el mes de julio.
- Sin perjuicio de lo anterior, el trabajo del Área Comercial se impulsó hacia los focos estratégicos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en especial enfocando su labor en la “calidad en los procesos de facturación” que formulan las empresas sanitarias, con el propósito de garantizar que se cobre a los clientes de las mismas en función de las tarifas fijadas por los respectivos decretos tarifarios y de los servicios efectivamente otorgados; y por otra parte, se mantuvo con un énfasis de relevancia, la “atención a la ciudadanía”, toda vez que la creciente demanda ciudadana se traduce en un incremento en la reiteración de reclamos respecto de materias que no fueron resueltas a su favor en una primera instancia.

En ese contexto, durante el año 2015, el equipo de fiscalización del Área Comercial, puso especial énfasis en el desarrollo de los siguientes temas:

- Fiscalización de la empresa Aguas Chañar para verificar el correcto descuento y desactivación de cargos, por aquellos servicios no prestados, como consecuencia de la emergencia vivida en el mes de marzo.
- Fiscalización de los descuentos por concepto de discontinuidad y turbiedad, formulado a los clientes de la localidad de Ovalle, IV región, abastecida por la empresa Aguas del Valle S.A.
- Fiscalización de la empresa Sembcorp Aguas Lampa, debido a reclamos de la comunidad, representados por las más altas autoridades de la comuna de Lampa, en relación con la calidad metrológica de los medidores de agua potable y de los montos facturados, como consecuencia de la reliquidación por aplicación de nuevo decreto tarifario.
- Fiscalización a nivel nacional del concepto de facturación “Aplicación de Término Medio”, modalidad que se utiliza para facturar a los clientes, cuando la empresa sanitaria no tiene acceso a la lectura del medidor.

- Fiscalización a nivel nacional del concepto de facturación “Cobranza Prejudicial”, con el propósito de verificar que el monto facturado a los clientes, tenga correspondencia con la gestión realizada y que el monto cobrado no exceda del porcentaje autorizado por la normativa sectorial, para este tipo de gestiones.
- Fiscalización a nivel nacional de cobros por concepto de “Cambio de Medidor”, con el propósito de verificar los cobros asociados a facturaciones cuando al cliente se le genera un cambio de medidor, y determinar la responsabilidad del cliente en dicho cambio, para determinar si procede formularle dicho cobro.
- Fiscalización de la aplicación de tarifas del nuevo decreto tarifario de la empresa Sembcorp Aguas Lampa.
- Fiscalización de la aplicación de tarifas del nuevo decreto tarifario de la empresa Sembcorp Aguas Chacabuco.
- Fiscalización de la aplicación de tarifas del nuevo decreto tarifario de la empresa Servicios Sanitarios Lo Prado.
- Fiscalización a distintos conceptos de facturación al servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú (SMAPA)
- Fiscalización de aplicación de tarifas del nuevo decreto tarifario de la Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro, para la localidad de Pillanlelbún.
- Fiscalización de la aplicación del cobro retroactivo del nuevo decreto tarifario de la empresa Aguas Cordillera.
- Control mensual de los procesos de indexación tarifaria, propuestos por las empresas sanitarias del país.
- Reactivación de las labores de la comisión encargada de las modificaciones al DS MOP 1199/04, en lo que dice relación con aspectos asociadas a materias comerciales.
- Atención permanente de reclamos de insistencia formulados por clientes que no están de acuerdo con las respuestas otorgadas por las Oficinas Regionales.
- En lo que respecta a la macromedición, se realizó el perfeccionamiento de la fórmula para efectuar la verificación de todo tipo de macromedidores (edificios, condominios, industriales y comerciales). Permite determinar la calidad metrológica de estos medidores, para hacer operativo el derecho de solicitar dicha verificación, y para desarrollar un proceso de autocontrol que asegure que éste cumple el nivel de calidad de la medición.

- En lo que respecta al control de la micromedición, se identificaron en la etapa 2 del proceso de autocontrol los subsegmentos que presentaron incumplimiento de su nivel de calidad, ordenándose su cambio y/o refacturación cuando corresponde. Siendo constatadas estas acciones por el personal de nuestras Oficinas Regionales.
- Adicionalmente, en relación a la micromedición se desarrolló el control paralelo de la medición de agua potable de Graneros. Con este control se determinó el cumplimiento del nivel de calidad de la medición de este servicio de agua potable.
- Realización de auditoría al proceso de registro, clasificación y respuesta de los requerimientos de atención a cinco empresas sanitarias, con el propósito de realizar un control de dicho proceso, constituidos por consultas, solicitudes, reclamos y emergencias.

En resumen las diferentes actividades de la SISS han permitido mantener la calidad de servicio en todos sus aspectos, en rangos más que aceptables, al compararlas con los estándares de países vecinos, en todas las concesiones públicas sanitarias, que en total suman más de 300 a lo largo del país. Lo anterior ya se trate de la calidad del agua potable suministrada, la continuidad de los servicios de AP y sus atributos básicos, así como la recolección y tratamiento de las aguas servidas y los cobros de dichos servicios.

#### **2.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales**

##### a) Descargas del Riles al alcantarillado

De acuerdo a la Ley 18.902, la SISS es la responsable del control de los residuos industriales líquidos (Riles) vinculados a las prestaciones de las empresa sanitarias. En particular se trata de los establecimientos afectos al cumplimiento del DS MOP N°609/98, que establece la norma que regula las descargas de Riles a los sistema públicos de alcantarillado.

El art. 45 del DFL 382/88 y DS MOP N°609/98, establecen que son las empresas sanitarias las responsables de fiscalizar las descargas de aguas residuales a sus sistemas de alcantarillado y a la SISS de supervigilar esta tarea. Al respecto, se ha instruido a las empresas sanitarias de los contenidos mínimos que debe considerar esta fiscalización y asimismo de la información que, mensualmente se debe enviar a la SISS. Estas instrucciones están contenidas en el PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), aprobado mediante Res. SISS 3447/2004.

Asimismo, en cumplimiento de la Ley 18.902, orgánica de la SISS, corresponde a la Superintendencia la dictación de los programas de monitoreo de las descargas de Riles afectas al DS MOP N°609/98.



Durante el año 2015 es posible destacar los siguientes logros y/o acciones en materia de fiscalización del DS MOP N°609/98, que abarca un universo de más de 3.000 establecimientos a lo largo del país.

- Se fiscalizó la aplicación del procedimiento PROCOF a las empresas sanitarias Aguas del Altiplano S.A. (I Región), Empresa de Agua Potable Izarra de Lo Aguirre S.A. (Región Metropolitana), ESSBIO S.A. (VI Región), ESSBIO S.A. (VIII Región), Aguas Araucanía S.A. (IX Región), ESSAL S.A. (XIV Región), Aguas Décima S.A. (XIV Región), ESSAL S.A. (X Región), Aguas Patagonia S.A. (XI Región) y Aguas Magallanes S.A. (XII Región).
- Se realizaron seminarios para la difusión de la normativa de control de Riles al alcantarillado en las siguientes capitales regionales: Rancagua, Santiago, Concepción y Puerto Montt.
- Se dictaron 80 nuevos programas de monitoreo a este tipo de establecimientos. La distribución regional se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N°1**

Región	Arica	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysen	Magallanes	Total general
N°RPM	0	8	0	0	5	7	21	8	9	2	6	3	11	0	0	80

- Se realizaron 148 fiscalizaciones en terreno a establecimientos afectos al DS MOP N°609/98. Regionalmente la distribución es como lo muestra la Tabla N°2

**Tabla N°2**

Región	N° Fiscalizaciones <sup>5</sup>
Arica y Parinacota	4
Tarapacá	9
Antofagasta	8
Atacama	2
Coquimbo	0
Valparaíso	13
Metropolitana	36
O'Higgins	15
Maule	8
Biobío	12
Araucanía	11
Los Ríos	1
Los Lagos	16
Aysén	4
Magallanes	9
Total	148

- Se realizaron 92 muestreos efectivos, y los análisis asociados, a las aguas residuales (controles directos) de 91 establecimientos afectos a esta normativa. Regionalmente su distribución fue como lo indica la tabla N°3

**Tabla N°3**

Región	N° de descargas controladas	N° de establecimientos controlados <sup>6</sup>
Arica y Parinacota	5	5
Tarapacá	0	0
Antofagasta	6	6
Atacama	5	5
Coquimbo	11	10
Valparaíso	0	0
Metropolitana	17	17
O'Higgins	5	5
Maule	12	12
Biobío	8	8
Araucanía	0	0
Los Ríos	5	5
Los Lagos	13	13
Aysén	1	1
Magallanes	4	4
Total	92	91

- El año 2015 se trabajó en el desarrollo de nuevas aplicaciones del sistema PROCOF -SINAR, que permitirá que el sistema evalúe cumplimiento y la carga de los controles directos que contrata la SISS. De esta forma, se evalúa en consideración al límite normativo o el que se establece cuando se suscribe un convenio por exceso de carga.

<sup>5</sup> Período comprendido entre 01/01/2015 al 31/12/2015

<sup>6</sup> La diferencia entre número de descargas y de establecimientos controlados se presenta cuando el establecimiento tiene más de una descarga.

b) Descargas de Riles a cursos superficiales o mediante infiltración

En el caso de las descargas de Riles afectas al DS N°90/2000, DS N°46/2002 y DS N°80/2005, todos de la SEGPRES, y que no estén vinculadas a las prestaciones de los servicios sanitarios, desde diciembre de 2012, con la entrada en funcionamiento de los Tribunales Ambientales, la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) asume plenamente la fiscalización de estas normativas en lo que al control de Riles se refiere. Para colaborar con la continuidad de esta función, esta SISS ha suscrito un convenio de encomendación de las acciones de fiscalización con la SMA, que se traduce en comprometer, año a año, un determinado número de fiscalizaciones de Resolución de Calificación Ambiental, fuentes emisoras a que les aplica dichas Normativas de Emisión y la ejecución de Controles (monitoreo y análisis) a la calidad de la descarga de un número de fuentes emisoras.

Adicionalmente, en el marco del convenio RENFA (Red Nacional de Fiscalización Ambiental) durante el año 2015 se suscribió un protocolo de fiscalización SISS- SMA, en que se ha acordado: (1) el alcance de la reserva legal de competencia establecida en el art. 61 LO-SMA; y (2) los términos bajo los cuales la SMA encomendará actividades de fiscalización ambiental a la SISS.

Respecto de lo anterior, durante el año 2015, el resultado de esos compromisos ha sido el siguiente:

- 88 fiscalizaciones en terreno de establecimientos industriales cuyas descargas están afectas a alguna de las normas señaladas. Los antecedentes de estas fiscalizaciones son derivados a la SMA. La distribución territorial de las inspecciones se presenta la siguiente tabla:

**Tabla N°4**

Región	N° fiscalizaciones
Arica y Parinacota	1
Tarapacá	0
Antofagasta	0
Atacama	0
Coquimbo	4
Valparaíso	5
Metropolitana	10
O'Higgins	6
Maule	14
Biobío	6
Araucanía	17
Los Ríos	6
Los Lagos	15
Aysén	4
Magallanes	0
<b>Total</b>	<b>88</b>

- Se realizaron 104<sup>7</sup> controles directos (muestreo y análisis de aguas residuales) a establecimientos industriales en el marco del convenio de encomendación. Dichos antecedentes han sido derivados a la SMA. La distribución regional se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla N°5**

Región	N° Controles
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	0
Antofagasta	0
Atacama	0
Coquimbo	4
Valparaíso	8
Metropolitana	7
O'Higgins	7
Maule	9
Biobío	10
Araucanía	31
Los Ríos	7
Los Lagos	15
Aysén	6
Magallanes	0
<b>Total</b>	<b>104</b>

- Durante el año 2015, la SISS ha evaluado los antecedentes de 3 establecimientos para la dictación de nuevos programas de monitoreo o modificación de programas existentes, y se remitió la propuesta a la SMA en cada caso.

Durante el año 2015 los resultados de las fiscalizaciones, controles directos, autocontroles (evaluación de cumplimiento normativo), son derivados regularmente a la SMA a quien corresponde las acciones posteriores ya sea de instrucción y/o sanción, en estos casos.

#### c) Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

En el contexto del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) de nuestro país, la Superintendencia realizó 454 pronunciamientos referidos a proyectos de inversión presentados como Estudios de Impacto Ambiental o Declaraciones de Impacto Ambiental, pronunciándose sobre aquellos que contemplan plantas de tratamiento tanto de agua cruda y de aguas servidas, y/o que generan

<sup>7</sup> Total incluye los controles fallidos, es decir en aquellos casos en que al realizar el control el establecimiento se encontraba sin descargar

residuos industriales líquidos. Lo anterior permite garantizar que los proyectos de inversión evaluados han considerado adecuadamente la normativa ambiental orientada a proteger los cursos y masas de agua.

La distribución de los pronunciamientos por región es la siguiente:

Tabla N°6

Región	Arica	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysen	Magallanes	Nivel Central	Total
N°	8	1	65	14	8	28	159	21	38	28	12	12	18	14	26	2	454

d) Recursos ocupados

Para realizar todo lo anterior, la SISS contó con 5 profesionales, y el presupuesto ejecutado en controles de laboratorio correspondiente al año 2015 fue de \$ 49,5 millones (Estudios de Giro Propio del Negocio).

Adicionalmente se realizaron los estudios: "Diagnóstico de convenios entre empresas sanitarias y establecimientos industriales afectos al DS MOP N°609/98" por \$ 12 millones y el estudio: "Instrucciones complementarias referidas al control D.S. MOP N°609/98" por un monto de 14,5 millones.

Para mayor información sobre la fiscalización de Riles visite <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3419.html>

### 3.1.5 Sanciones 2015

En el marco de las competencias que la ley asigna a la Superintendencia, se consagra el ejercicio de “ius puniendi”, esto es, el tener que aplicar sanciones por las infracciones en que incurran las entidades bajo su fiscalización, lo que se traduce en multas expresadas en UTA, que varían entre 1 y 10.000 UTA, dependiendo del tipo infracción, su gravedad, reiteración y afectación a los usuarios y el medio.

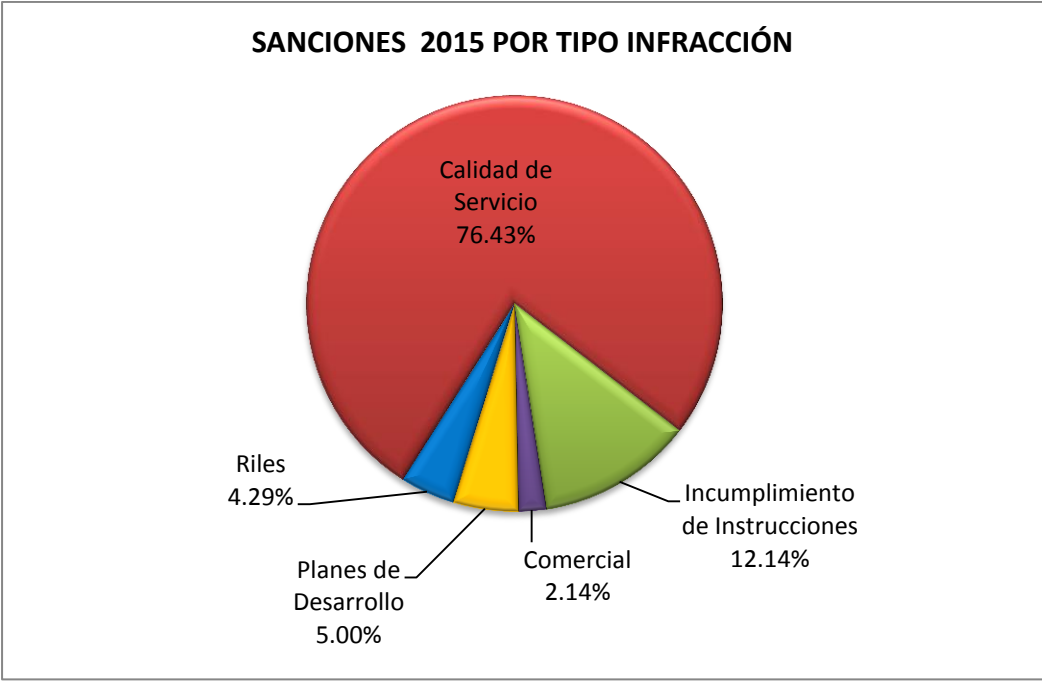
La aplicación de las sanciones son a su vez, el resultado de procesos seguidos ante la autoridad, donde se cumpla y respetan todas las reglas y principios que gobiernan estos procedimientos administrativos, como la escrituración, publicidad, contradictoriedad, impugnación y otros donde también aplican principios universales del derecho sancionador, como el debido proceso y la bilateralidad de audiencia.

En este ámbito, se puede informar que durante el año 2015 la SISS aplicó 140 multas, por un total de 7.423 UTA, las cuales se dividen en 134 multas a Empresas Sanitarias y 6 multas a Establecimientos Industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (RILES) <sup>8 9</sup>.

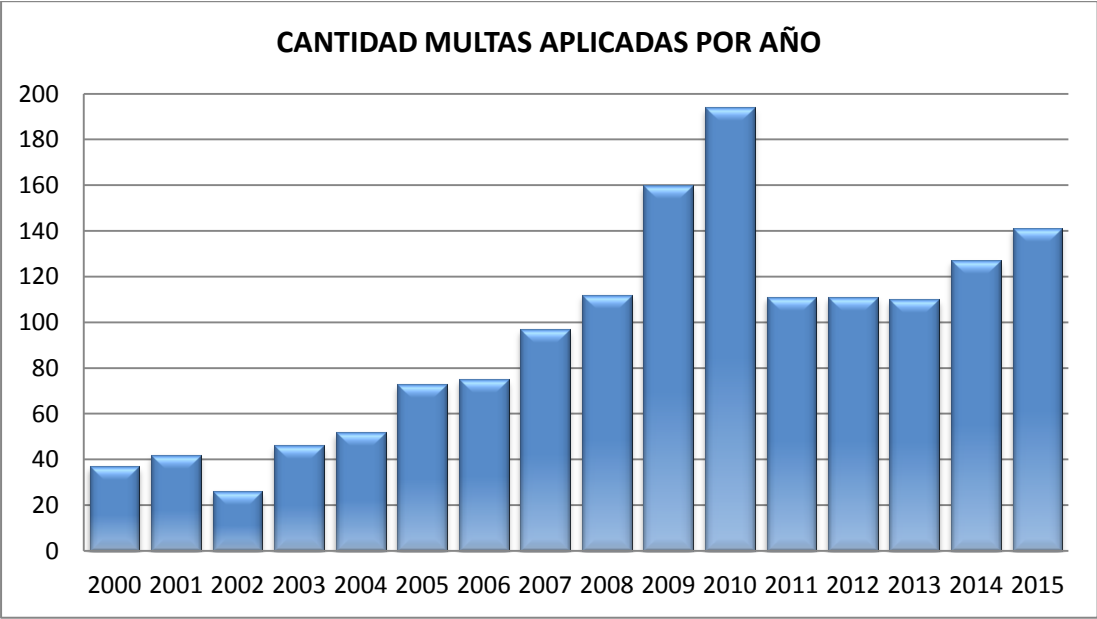
Infracción	Tipo de Empresa	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Calidad de Servicio	Sanitaria	107	76,43%	5.363	72,25%
Incumplimiento de Instrucciones	Sanitaria	17	12,14%	903	12,16%
Comercial	Sanitaria	3	2,14%	50	0,67%
Planes de desarrollo	Sanitaria	7	5,00%	1.046	14,09%
Riles	Industrial	6	4,29%	61	0,82%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.423</b>	<b>100,00%</b>

8 Se previene que las multas aplicadas administrativamente son susceptibles de reclamo judicial.

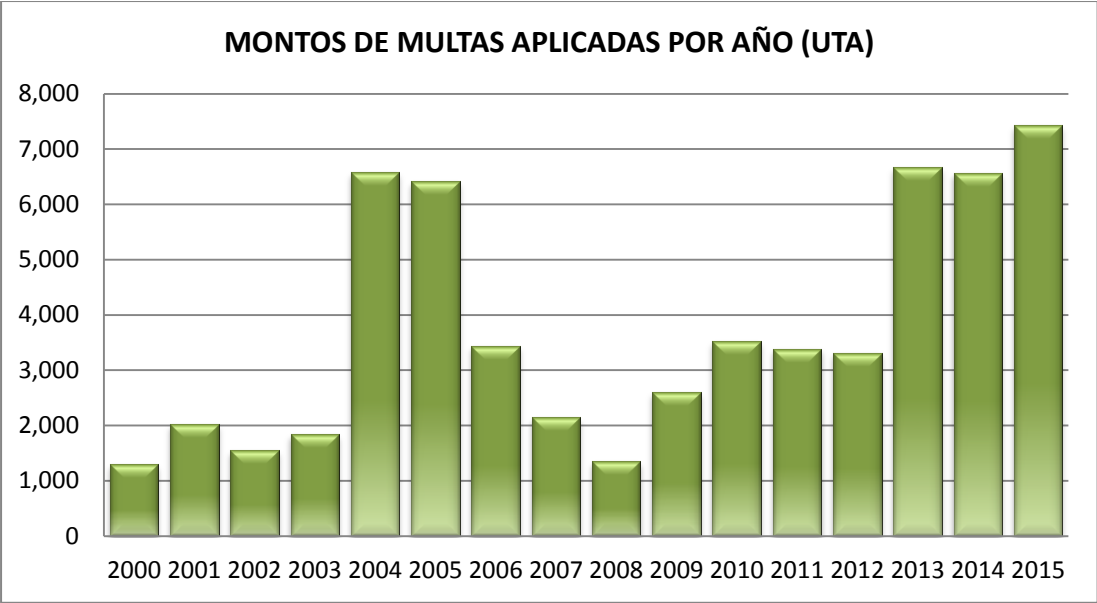
9 Las multas a establecimientos industriales por infracciones al DS 90/00 y 46/02, corresponden a procesos anteriores a diciembre del año 2012.



La cantidad de multas cursadas durante el 2015 fue similar a aquellas cursadas durante los años anteriores, rondando las 140 sanciones:



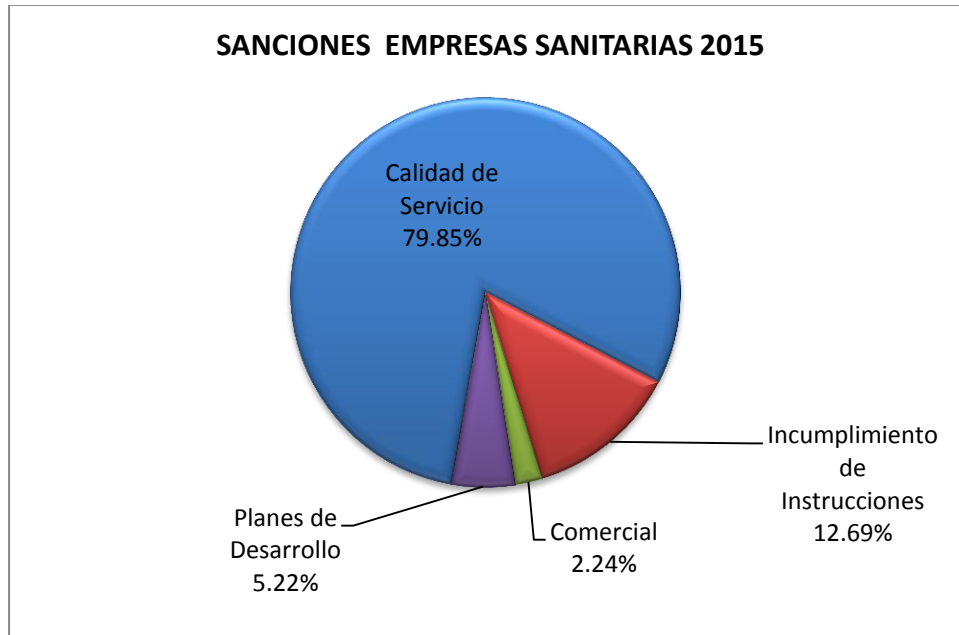
No obstante, el monto de las multas aplicadas durante el 2015 aumentó su cuantía en relación a los años anteriores:





### a) Sanciones a Empresas Sanitarias

Durante el año 2015 fueron aplicadas 134 multas a Empresas Sanitarias por un monto total de 7.362 UTA, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio con un 79,85% del total.



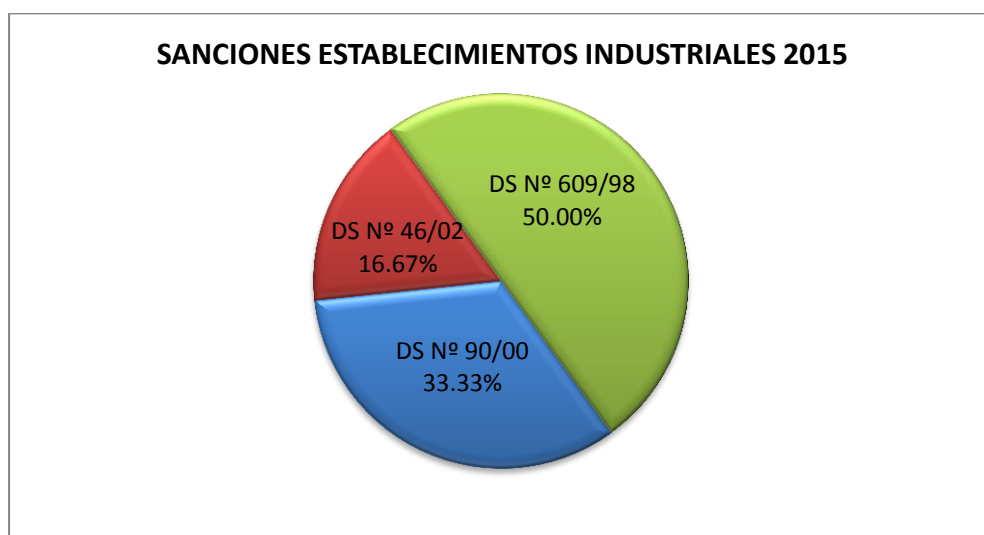
Las mayores sanciones aplicadas a Empresas Sanitarias durante el año 2015 correspondieron a:

- **ESSBIO S.A.** (Expediente N°3513) multa de 488 Unidades Tributarias Anuales por haber faltado a su obligación de garantizar la continuidad de los servicios de distribución de agua potable, en varias localidades de la VIII región, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a), desglosada de la siguiente forma:
  - Una multa de 16 UTA por el servicio de Carampangue
  - Una multa de 50 UTA por el servicio de Chiguayante
  - Agravante por el servicio de Chillan
  - Agravante por el servicio de Cobquecura
  - Agravante por el servicio de Coelemu
  - Una multa de 50 UTA por el servicio de Concepción
  - Una multa de 50 UTA por el servicio de Coronel
  - Una multa de 42 UTA por el servicio de Curanilahue
  - Una multa de 26 UTA por el servicio de Hualqui
  - Una multa de 3 UTA por el servicio de Lebu
  - Una multa de 12 UTA por el servicio de Los Álamos

- Una multa de 16 UTA por el servicio de Los Ángeles
  - Una multa de 46 UTA por el servicio de Lota
  - Una multa de 3 UTA por el servicio de Mulchen
  - Una multa de 3 UTA por el servicio de Ñipas
  - Una multa de 29 UTA por el servicio de Penco - Lirquen
  - Una multa de 20 UTA por el servicio de Ramadillas
  - Una multa de 2 UTA por el servicio de San Carlos
  - Agravante por el servicio de San Ignacio
  - Una multa de 50 UTA por el servicio de San Pedro De La Paz
  - Una multa de 50 UTA por el servicio de Talcahuano
  - Una multa de 20 UTA por el servicio de Tome
- **AGUAS DEL VALLE S.A.** (Expediente N°3669) multa de 450 Unidades Tributarias Anuales por incumplimiento de obligaciones establecidas en la normativa sanitaria y de instrucciones impartidas por la SISS, y por afectar a la generalidad de los usuarios, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra c) y b).
- **AGUAS DEL VALLE S.A.** (Expediente N°3557) multa de 408 UTA por incumplimiento de su Programa de Desarrollo comprometido para el año 2013 e incumplimiento de obras rezagadas anteriores al periodo 2013, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra e).

## b) Sanciones a Establecimientos industriales

Con relación a los Establecimientos Industriales, 6 sanciones fueron cursadas durante el año 2015, por un total de 805 UTA, por infracciones referidas a las normas de emisión DS N° 90/00, DS N° 46/02 y DS N° 609/98.



Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
DS N° 90/00	2	33,33%	21	34,43%
DS N° 46/02	1	16,67%	20	32,79%
DS N° 609/98	3	50,00%	20	32,79%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Las mayores sanciones aplicadas por la SISS a establecimientos industriales correspondieron a las siguientes:

- **CARNES PAINE LTDA** (Exp. 3247) multa de 20 UTA por incumplimiento de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia, debidamente notificadas y contenidas en los numerales 3 y 6 de la parte resolutive de la Resolución N° 3221 de 2011, que aprobó su programa de monitoreo. (DS N° 46/02).

- **AGRÍCOLA LOS TILOS LTDA** (Exp. 3034) multa de 18 UTA por descargar irregularmente y sin tratar sus residuos líquidos a cursos superficiales como resultado de su proceso, actividad o servicio, infringiendo las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con la descarga de residuos industriales líquidos que no cumplan con la normativa vigente (DS N° 90/00).
- **NESTLE CHILE S.A** – Planta Los Ángeles (Exp. 3454) multa de 10 UTA por Descargar sus residuos líquidos al sistema de alcantarillado público de la empresa sanitaria ESSBIO S.A., como resultado de su proceso, actividad o servicio incumpliendo los valores máximos de emisión establecidos por la norma de emisión vigente (DS N° 609/98).

**c) Sanciones a Derivadas a la Autoridad Ambiental**

Dentro de los procesos iniciados contra Establecimientos Industriales durante el año 2015, se derivó a la Comisión establecida en el art. 86 de la ley N°19.300 (por la aplicación del artículo único de la ley N°20.473) 1 proceso con propuesta de sanción por un total aproximado de 24 UTA.

### 3.1.6 Participación en el establecimiento de normas y estándares

En el ámbito de las normas técnicas del sector sanitario, corresponde a la SISS participar en los procesos de elaboración de nuevas normas o en su actualización, integrando los Comités Técnicos de su estudio en el Instituto Nacional de Normalización y posteriormente tramitar los DS MOP que las declaran Normas Técnicas Oficiales de la República de Chile.

También colabora en el estudio de normas ambientales que interesan al Ministerio del Medio Ambiente, principalmente en las normas de emisión relacionadas con los servicios sanitarios y residuos industriales líquidos.

Adicionalmente, entrega su aporte en el debate de la legislación sectorial, sus modificaciones o proyectos afines.

Todas las tareas relativas a normas técnicas y proyectos de ley fueron realizadas por profesionales de Fiscalía.

**Las principales actividades relacionadas con normas técnicas durante el 2015 se refieren a:**

- Término del estudio de 6 normas:
  - NCh691 Agua potable – Producción, conducción, regulación y distribución
  - NCh2313/6 Aguas residuales – Métodos de análisis – Parte 6: Determinación de aceites y grasas
  - NCh 3373 Calidad analítica – Análisis de aguas residuales
  - NCh 3350/2 Sistemas de tuberías plásticas para alcantarillado enterrado sin presión – Tubos y conexiones de pared estructurada de perfil cerrado de polietileno (PE) – Parte 2:Tubos y conexiones con superficie exterior lisa – Tipo A2
  - NCh 3375 Calidad digestato
  - NCh3151/2 Accesorios de PP y uniones de tubos de PP para conducción de fluidos a presión - Requisitos
  
- Inicio/ continuación del estudio de 8 normas:
  - NCh 3371 Instalaciones domiciliarias de alcantarillado - Requisitos
  - NCh 2252 Sistemas de tuberías plásticas en policloruro de vinilo no plastificado (PVC-U) para alcantarillado público sin presión - Especificaciones para tubos, accesorios y el sistema
  - NCh 3372 Instalaciones domiciliarias de agua potable – Diseño, cálculo y requisitos de las redes domiciliarias de agua caliente
  - NCh 3274/3 Medición de agua en tuberías cerradas completamente llenas – Medidores para agua fría y caliente – Parte 3: Métodos de ensayos y equipos
  - NCh 3274/1 Medidores para agua potable fría y agua caliente - Parte 1: Requisitos técnicos y metrológicos
  - NCh 3394 Suelo salino - Requisitos de diseño y ejecución de obras
  - NCh 1721 Sistemas de tuberías de Poli (cloruro de vinilo) no plastificado (PVC-U) para el suministro de agua bajo presión, enterrado o superficial - Accesorios – Requisitos
  - NCh 1779 Sistemas de canalización en materiales plásticos para evacuación de aguas residuales (a baja y alta temperatura) en el interior de las estructuras de los edificios Poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC\_U)) - Especificaciones para tubos, accesorios y el sistema

Conforme a lo establecido en el **Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado - RIDAA**, la Superintendencia debe autorizar los materiales, equipos y otros a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, e incorporarlos a un listado que debe mantener actualizado con la información pertinente en el sitio web de la SISS.

La mantención del listado SISS implica incorporar las nuevas autorizaciones de solicitudes de productos y derogar las obsoletas. Mensualmente se incorpora en la página web de la SISS toda la información relacionada a cada producto, incluyendo la Resolución correspondiente <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3484.html>

Es así que durante 2015 se emitieron 51 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron una cantidad similar de productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Con relación al estudio de nueva legislación para el sector sanitario, la SISS ha colaborado con el H. Senado en la redacción del proyecto de Ley que norma el “Servicio de Recolección y Disposición de Aguas Grises”, orientado a mejorar la eficiencia del uso de los recursos hídricos mediante mecanismos para la reutilización de las aguas grises. También ha participado en la elaboración de un Reglamento a cargo del MINSAL para reutilizar las aguas grises en el ámbito intradomiciliario.

Para mayor información sobre la legislación y normativa aplicable al sector sanitario visite <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyname-627.html>

### **3.1.7 Difusión de información sectorial**

Uno de los aspectos destacables de la gestión de la SISS durante 2015 fue la campaña "Acepta el desafío de ducharte en 3 minutos ", realizada por el Ministerio de Obras Públicas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la cual tiene por objetivo sensibilizar a la ciudadanía acerca del cuidado y el consumo responsable de recurso hídrico, en especial en el baño que es donde más se consume agua en el hogar.

Lamentablemente nuestro país por varios años consecutivo está en sequía, y es por eso que se impulsó esta campaña, con el objetivo de realizar un consumo responsable del agua, lo que contribuirá a disminuir los efectos de la sequía y permitirá ahorrar importantes sumas de dinero a las familias.

Se entregaron recomendaciones sobre las labores domésticas en las cuales se usa agua, explicando cuáles son las mejores prácticas de como emplearla generando un bajo consumo del recurso y, por ende, una reducción en la cuenta a fin de mes. El concepto básico de esta campaña era llamar a la gente a que tomara conciencia que en el baño es donde más se consume agua potable y en especial en la ducha. En los anuncios se invitaba a la gente a duchas cortas de sólo tres minutos y para eso, se les entregaba un reloj de arena que de tres minutos que les permitía controlar este tiempo.

La campaña se realizó en las regiones de Atacama, Valparaíso y Metropolitana, fue apoyada por distintas autoridades ministeriales y regionales que permitieron tener una amplia cobertura en cadenas radiales tanto regionales como nacionales así como también en distintos medios escritos, todo ello apoyado por folletería y otros instrumentos educativos, además los sitios Web del MOP y la SISS ([www.mop.gov.cl](http://www.mop.gov.cl) y [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl), respectivamente).

La campaña fue reforzada mediante las redes sociales que mantiene nuestra SISS en Twitter y Facebook, junto con un permanente bloque informativo del quehacer de la campaña en la página web de la SISS.

Otro tema relevante del año 2015 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes 2014. En efecto, se aplicó una encuesta a más de 8 mil hogares para conocer su satisfacción con el servicio prestado por las empresas sanitarias, en términos de la percepción de los clientes, los cuales calificaron con nota 5,2 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país, manteniendo la misma a lo registrado el año anterior.

Estas tareas involucraron \$ 90 millones que consideran Estudios de Giro Propio del Negocio y Publicidad y Difusión.

Para mayor información sobre las actividades de difusión e información que realiza la SISS visite [www.siss.cl](http://www.siss.cl)

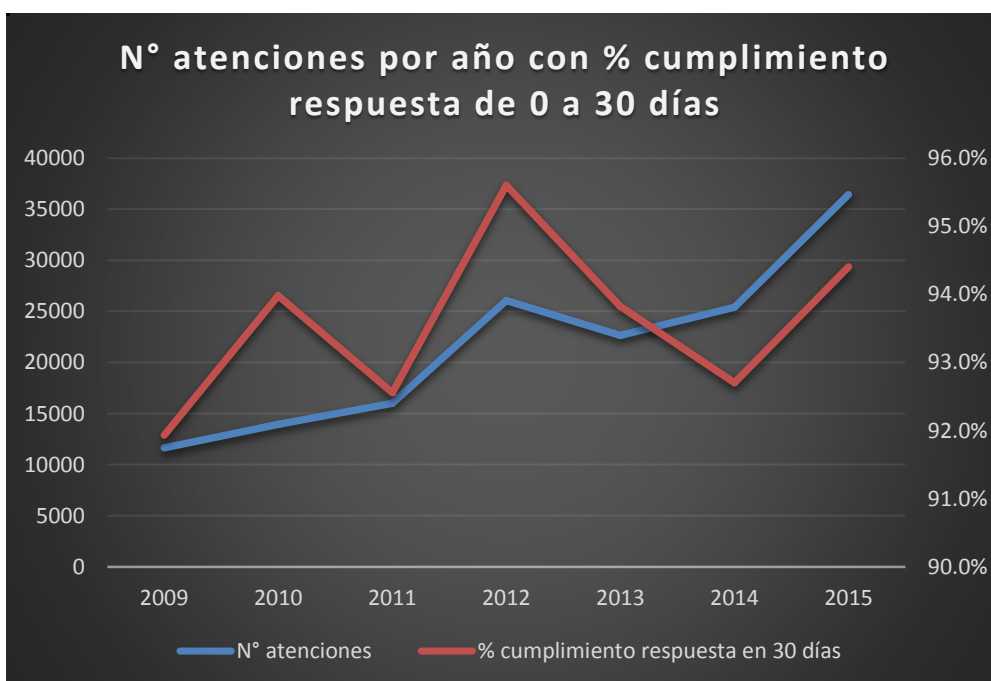
### **3.1.8 Atención de Clientes y Participación Ciudadana**

Dando cumplimiento a la instrucción presidencial en materia de fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, a finales del año 2014 la SISS llevó a cabo la **creación de la Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana**, dependiente directamente de la Jefa Superior del Servicio, relevando con esto la importancia que tiene para la SISS la relación con la ciudadanía. Esta unidad está conformada por 3 funcionarios quienes tienen a cargo los procesos de atención y participación ciudadana, además de implementar y operativizar los requerimientos asociados a la ley de transparencia, absorbiendo adicionalmente las funciones del Comité de Comunicaciones y Gestión Territorial, respecto a las funciones de acercamiento con la comunidad.

### a) Atención de Clientes

En materia de Atención de Clientes, durante el año 2015 la SISS realizó **36.451** atenciones a ciudadanas y ciudadanos que tomaron contacto para realizar solicitudes de información, consultas y reclamos derivados de la relación que tienen con empresas concesionarias de servicios sanitarios. La cantidad de atenciones realizadas el 2015 constituyó un **crecimiento de un 43,42%** con respecto al año anterior.

Al respecto, es posible constatar que el aumento de solicitudes de atención de parte de la ciudadanía hacia la SISS ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años. Sin embargo, esto no ha sido razón para disminuir la calidad del servicio entregado por la SISS a la ciudadanía. Durante el 2015, el 94,4% las solicitudes de atención fueron contestadas en menos de 30 días.



Para contar con retroalimentación respecto de la atención SISS, se realiza periódicamente una encuesta de percepción del ciudadano, habiendo obtenido para las atenciones del año 2015 una nota de 5,35. Dicha encuesta considera las atenciones cerradas en el año 2015 la que se envía a los ciudadanos a través de correo electrónico.

El proceso de atención es desarrollado por analistas presentes en todo el territorio nacional, siendo las oficinas regionales de la SISS uno de los canales de atención más relevantes que utiliza la ciudadanía, dado que son funcionarios de esas entidades las que realizan los análisis de los casos presentados por los ciudadanos. Al respecto, el 17,4% de las solicitudes de atención ingresaron a través de una oficina



regional o en convenio con municipalidades y/o gobernaciones. Por otra parte, el call center o fono servicio atiende el 63,4% del total de las solicitudes de atención, fundamentalmente en aquellos requerimientos de consultas frecuentes de información general.

Respecto a la atención de reclamos contra las empresas sanitarias, el 60,5% de éstos fueron resueltos a favor o parcialmente a favor del cliente, reembolsando las empresas un monto superior a los 688 millones de pesos.

Si bien el Sistema Integral de Atención Ciudadana no renovó su certificación bajo el estándar ISO 9001:2008, la SISS ha continuado trabajando bajo el enfoque de sistema de gestión de calidad, lo que ha permitido dar cumplimiento a las metas institucionales, aún con el aumento de demanda señalado anteriormente.

#### **b) Estudios en el Área de Participación Ciudadana**

La relación con las comunidades ha sido una preocupación permanente para la SISS. El manejo de controversias entre clientes y concesionarias requiere de competencias especiales para lograr los acuerdos necesarios. Durante el 2015 la SISS contrató una consultoría para contar con una metodología para el manejo de conflictos ciudadanos, la que será trabajada con los equipos durante el 2016.

#### **c) Capacitación a Clientes y Participación Ciudadana**

Parte importante del Sistema Integral de Atención Ciudadana lo constituyen las actividades de capacitación y participación ciudadana. Durante el año 2015 la SISS desarrolló 168 jornadas de capacitación denominadas SISS Capacita, instancias en que se trabajan temas relacionados con derechos y deberes de los ciudadanos en su rol de clientes de una empresa concesionaria de servicios sanitarios; 10 jornadas SISS Escucha y SISS Responde en las que la SISS realiza un proceso de diálogo participativo con comunidades, con el objeto de enfocar la fiscalización o capacitación en materias de interés o preocupación de una determinada comunidad.

El año 2015 asistieron un total de 4.883 personas a las jornadas SISS Capacita, SISS Escucha y SISS Responde y la evaluación promedio de parte de los asistentes fue de un 96,61%.

De igual forma la SISS participa en iniciativas de Gobierno que facilitan el acceso a la información de los ciudadanos, como son las actividades de Gobierno en Terreno y Plazas Ciudadanas, habiendo en el último año participado en 38 jornadas en diferentes regiones del país.

Por otra parte, se establecieron mesas de trabajo con la comunidad y otros actores relevantes, con el fin de relevar la problemática particular de cada comunidad, con las diferentes visiones que les atañe, en

respuesta al desafío de trabajar en sintonía con las distintas Divisiones y Unidades de la organización. Lo anterior, permitió validar dentro de la nueva Norma de Participación Ciudadana de esta institución vigente desde febrero 2015, las mesas de trabajo como nuevo mecanismo de participación.

Finalmente, el Consejo de la Sociedad Civil de la SISS sesionó en cuatro ocasiones durante el 2015, instancias en las que se revisaron aspectos relacionados con la norma general de participación ciudadana, los mecanismos de participación implementados a la fecha y la identificación de nuevos espacios de participación ciudadana. Un aspecto relevante propuesto por el Consejo a la SISS, fue el aumento del número de consejeros que lo conforma, lo que permitirá contar con un consejo más representativo en el 2016.

### **3.2 Gestión de Información**

La SISS realiza diversos requerimientos de información a las empresas fiscalizadas, dicha información es utilizada en los procesos estratégicos que incluyen la fiscalización, la gestión de las concesiones, el cálculo de las tarifas, los procesos de sanciones, entre otros. Así también, en los procesos internos de la institución, el apoyo tanto de la información como de las tecnologías han permitido hacerlos más eficientes, lo mismo en la gestión de la transparencia activa y pasiva, como en la atención a la ciudadanía.

Durante el año 2015 se ha continuado el desarrollo y mejoras asociados a las tecnologías y la información, a saber:

- Se desarrolló un sistema web denominado “Portal Certificado de Emisiones”. Este sistema fue desarrollado por la SISS en el contexto del trabajo con el Sistema Ventanilla Única de Reporte en el Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC). La SISS ha requerido de las ESS una serie de datos e información tendientes a cumplir, entre otros, su rol fiscalizador y de registro de información sanitaria. Estos datos son proporcionados a la SISS por las ESS a través del envío de protocolos de requerimientos de información. A la fecha son 47 protocolos y dos de ellos identificados como PR17 (PROCOF: Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias) y PR23 (Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas) reciben información requerida por el MMA. El Sistema “Portal Certificado de Emisiones”, permite que las empresas que ingresan al portal RETC en el MMA, puedan ser direccionados a la SISS para la revisión de los datos enviados periódicamente a la Superintendencia para su revisión y posterior confirmación para que vía Webservice estos datos puedan ser entregados al MMA. Con este desarrollo la SISS continúa realizando su labor de fiscalización sobre los datos informados por las ESS y evita al MMA solicitar nuevamente la información a las ESS.
- Se ha continuado con la profundización en el desarrollo de funcionalidades y mejoras sobre el protocolo Base de Infraestructura. Esto ha permitido mejorar los procesos de validación sobre los

datos enviados por las empresas sanitarias principales, mejorando la calidad de los datos utilizados en el último proceso tarifario. Dicha información resultó ser una fuente que alimentó en diversas etapas la toma de decisiones de los profesionales a cargo de los distintos estudios asociados a los cálculos de tarifas que se efectuaron durante el año. Además, se ha continuado el proceso de incorporación de la información de las empresas más pequeñas en la misma base de datos. Es importante destacar además la importancia del uso de la información existente en esta base en apoyo a las acciones de respuesta en emergencias, como por ejemplo los aluviones que afectaron a la comuna de Antofagasta y a la región de Atacama, el día 25 de marzo de 2015.

- Nuevos avances en el SIG SISS: durante el año, se continuó con el poblamiento de información en el sistema de información geográfica que hoy permite ver la ubicación de la infraestructura y sus atributos, la revisión de los territorios operacionales (tarea que realiza de forma periódica el área de empresas), el uso intensivo en fiscalización con mapas de riesgo de AP, AS y Presiones, con la calidad AP y con análisis de proximidad de grifos. A lo anterior se sumó el cruce de información que se comenzó a realizar entre diferentes fuentes de información respecto a cuarteles de corte de AP, calidad del AP y otros apoyos a la Fiscalización.
- Reportes Internos: Durante el segundo semestre del año 2015 la Unidad de Informática e Información comenzó el desarrollo y publicación en el sistema documental Sharepoint interno de la SISS algunos indicadores y reportes implementados con herramientas de Reporting Services. Inicialmente los indicadores construidos tienen relación con el Control de Facturación Mensual, Plazos Sistema Atención a Clientes, Incumplimiento de Sanitarias en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y Seguimiento de casos en Fiscalía. La construcción de cada uno de estos indicadores fue un trabajo en conjunto con especialistas de la Unidad de Fiscalización, Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana y Fiscalía respectivamente.
- Luego del paso a producción del sistema de apoyo al (PROCOF) orientado a mejorar la eficiencia en la fiscalización del cumplimiento del DS MOP N°609 que realiza la Unidad Ambiental. Durante el 2015 se comenzó el desarrollo de un sistema que permitiera la carga histórica de los datos relacionados con el PROCOF. Estas tareas incluyen la carga masiva de RPM (Resoluciones Monitoreo), la carga masiva de CD (Controles Directos) y la carga masiva de Convenios de Datos Históricos. Además la Evaluación de Cumplimiento de la Normativa.

Para lo anterior se destinaron en 2015 \$285.834 millones, lo que incluye el desarrollo y mantención de programas informáticos.

### 3.3 Gestión de las personas en la SISS

Durante los últimos años ha existido una mayor preocupación por aumentar los recursos que permitan desarrollar, un mayor grado de madurez de la institución, sus funcionarios y jefaturas para fomentar una cultura o estilo de trabajo sistémico, colaborativo y emprendedor por las mayores exigencias y cargas de trabajo que la institución tiene frente a un sector que se potencia permanentemente. Se requiere perseverar en esta línea, logrando la implementación efectiva de los trabajos que se han venido desarrollando, por ejemplo en el ámbito de la innovación o de la gestión de las personas, que se desarrollan en el marco del plan comprometido por la SISS para el cumplimiento del Instructivo Presidencial N°1 sobre Buenas Prácticas Laborales para el Desarrollo de las Personas en el Estado y el Plan Trienal comprometido por la SISS con el Servicio Civil.

En ese sentido se formó una Mesa de Trabajo conformada por representantes de Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Calidad de Vida, una representante de la autoridad y la Asociación de Funcionarios de la SISS –ANFUSSA. A partir de dicha Mesa de Trabajo se realizó una amplia difusión del Instructivo Presidencial.

Además, se avanzó en lo siguiente:

i) Documentación:

- Se formalizaron los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Reclutamiento, Selección, Contratación de Personal
- Procedimiento de Desvinculación de Personal
- Están en proceso de revisión los siguientes documentos:
- Nueva Política de Gestión de Personas
- Procedimiento de Trato Laboral
- Protocolo de Inducción
- Procedimiento de Reconocimiento

ii) En Gestión de Capacitación se comenzó a aplicar el Modelo de Gestión de la Capacitación propuesta y capacitada por el Servicio Civil, se trabajó el PAC 2016 con amplia participación del Comité Directivo, se realizó evaluación de tres actividades de capacitación el año 2015, entre otras actividades.

iii) En Reclutamiento se realizó la revisión de perfiles, se comenzó a utilizar el sitio de Prácticas Chile y se ha continuado con la difusión de Convocatorias a concursos públicos a través del sitio de Empleos Públicos.

iv) En la Gestión de Honorarios se realizó la adecuación de los Contratos para disminuir las brechas con la modalidad de Contrata.

v) En Calidad de Vida se incorporó una encargada del tema y se estableció un plan de trabajo. A partir de él se logró implementar una serie de actividades tendientes a mejorar la motivación y el compromiso de los funcionarios, lo cual se coronó con la actividad de reconocimiento que premió a aquellas personas que mejor encarnaran los valores institucionales.

## 4. Desafíos para el año 2016

### ❖ 6° Proceso Tarifario con tarifas justas:

Durante el año 2016 corresponde intercambiar 13 estudios tarifarios, elaborar 16 nuevos decretos tarifarios que entran en vigencia el 2016 y elaborar bases de 4 nuevos estudios.

La Superintendencia enfrenta el desafío de asegurar la entrega en tiempo y en calidad de los Estudios Tarifarios asociados al 6° proceso. Además deberá coordinar e insertar el desarrollo del proceso en la organización en el que todas las Divisiones y Unidades deben estar atentos para atender los requerimientos que surjan como apoyo al proceso.

Los objetivos estratégicos de tarifas que se visualizan para el 2016 son:

- Aumentar la transparencia y difusión del proceso en sus distintas etapas, con mayor participación ciudadana
- Revisar aspectos normativos y procedimentales del proceso de definición tarifaria, referido a la información, estándares de emergencia, liquidación de nuevas tarifas.
- Aumentar los mecanismos de coordinación y trabajo conjunto con las otras divisiones y oficinas regionales, de manera de favorecer el trabajo de tarificación y también el trabajo de fiscalización.
- Avanzar en la implementación de la Nueva Herramienta de Cálculo. Sistematizar la experiencia de VI Proceso tarifario y trabajar en las mejoras e innovaciones relacionadas con la

incorporación de nuevas inversiones estructurales gatilladas por la escasez, la reposición de la infraestructura y los negocios no regulados.

❖ **Que la empresa asegure la calidad de servicio en contexto de escasez y una mejor gestión en emergencias:**

Se busca enfatizar las acciones tendientes a lograr que las empresas den seguridad en cuanto a la calidad y continuidad de los servicios en un contexto donde el cambio climático y otros factores referidos a la gestión del recurso, afectan fuertemente la zona centro y norte del país, incrementan cada año la complejidad y el riesgo del abastecimiento, pues las soluciones de mitigación de años anteriores ya no son suficientes en algunas localidades y se requieren soluciones estructurales para asegurar el suministro.

Los objetivos estratégicos de Calidad de Servicio que se visualizan para el 2016 son:

- Gestión SISS de las emergencias catastróficas, contar con planes de emergencia de las sanitarias sociabilizados.
- Escasez hídrica – Priorizar las acciones en el ámbito de la fiscalización y planes de desarrollo que ayuden a lograr que las empresas aseguren calidad y continuidad de AP con eficiencia en corto y mediano plazo, impulsando donde corresponda las soluciones estructurales que se requieran y disminuyendo el riesgo de las soluciones actuales.
- Priorizar las acciones en el ámbito de la fiscalización y los planes de desarrollo que apunten a mejorar los estándares de reposición de infraestructura
- Incorporación de tecnologías de información en los procesos de control y Fiscalización, que permitan intensificar el análisis de la información para acciones más oportunas y de prevención.
- Buscar una actuación coordinada de modo que los distintos procesos que desarrolla la SISS (fiscalización, planes de desarrollo, tarifas, informática, información, etc.) que favorezca el cumplimiento de los objetivos anteriores.

❖ **La SISS y su integración con el entorno:**

La Superintendencia enfrenta cada vez con mayor intensidad la obligación de tener un rol determinante no sólo en todas las labores asociadas a su misión, sino en su relación con el entorno que se ve afectado por lo que ocurre en el sector sanitario o que espera soluciones a las demandas que plantea.

En este sentido, la SISS no solo participa en diferentes tareas relacionadas con otros organismos públicos y el parlamento, sino también le corresponderá liderar temáticas asociadas al sector sanitario y las políticas públicas que le incumben. Así también, la comunicación de la SISS con su

entorno deberá ser responsabilidad de todos sus integrantes y una tarea que compete a cada uno de sus estamentos.

Los objetivos estratégicos asociados a la integración con el entorno que se visualizan para el 2016 son:

- Relacionarse con actores territoriales (construir red base)
- Reconstrucción de relaciones en territorios altamente afectados
- Plan estratégico de comunicación
- Trabajo intersectorial
- Implementar metodología para la gestión de conflictos
- Levantar normativa regulatoria para hacer frente a nuevos desafíos no contemplados en la legislación sectorial

Todas las Divisiones y Unidades de la organización tendrán responsabilidad en establecer vínculos y relaciones entre los tomadores de decisión (“stakeholders”) y la SISS, contribuyendo positivamente a la identidad Pública de nuestra institución. Así también, todos los funcionarios

#### ❖ **Gestión de las Personas en la SISS:**

Se debe continuar con el mejoramiento del proceso de gestión de personas que permitan cuidar a personas que trabajan en la SISS, para contar con funcionarios y funcionarias motivados en su trabajo diario y con ello llevar a la SISS a un mejor momento que el actual, para ello se ha identificado a la fecha:

- Institucionalización de la política de Gestión de Personas
- Implementación efectiva de las políticas definidas
- Aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS 21, para evaluar los propios riesgos psicosociales.
- Avanzar en la Implementación del Plan Trienal comprometido por la SISS en un trabajo que deberá abordarse de manera transversal en la organización.
- Aplicación de modelo de gestión de Capacitación de acuerdo a las instrucciones del Servicio Civil.
- Mantener en la programación de los grupos de trabajo, tareas y actividades concretas asociadas a desarrollar un mejor trabajo en equipo en las distintas Divisiones, Unidades y Áreas. Esto requiere una fina coordinación – en y entre – cada equipo de trabajo.
- Institucionalizar el equipo Gestor de la Innovación para que de manera transversal se sigan buscando soluciones –innovadoras. Insertar en la programación de los equipos de trabajo de las distintas Divisiones y Unidades actividades asociadas a la Innovación.

## 5 Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 6 a: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 6 b: Leyes Promulgadas durante 2015
- Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales



## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

### **a) Definiciones Estratégicas**

#### **- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: D.S. MOP N° 1199 / 2004
- Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 70 / 1988
- Reglamento de la Ley de Tarifas: D.S. MINECON N° 453 / 1990
- D.S. MOP N° 214/05, que aprueba el Reglamento del artículo 67° del D.F.L. MOP N°382/1988 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.

Disponibles en el sitio web SISS: <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3455.html>

#### **- Misión Institucional**

Garantizar a los clientes de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, que éstos corresponden (en cantidad y calidad) a los ofrecidos, y que su precio es justo y sostenible en el largo plazo; y asegurar a la comunidad, que el agua una vez utilizada será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable. Esta responsabilidad será cumplida buscando promover la transparencia en el mercado, el autocontrol por parte de las empresas y desarrollando una actuación eficiente.

#### **- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015**

La Ley de Presupuestos se contemplan importantes recursos asociados a la implementación del 6° Proceso Tarifario de las empresas ESSAL, ESSBIO y Nuevo Sur.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
2	Velar por la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias
3	Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes.
4	Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país.

- **Productos estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos** <sup>10</sup>

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<b>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</b>	1
2	<b>Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones</li> <li>• Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias</li> </ul> <b>Fiscalización de empresas sanitarias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios</li> <li>• Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas y no programadas (contingencias, atención de reclamos)</li> <li>• Controles de la Calidad del Agua Potable</li> <li>• Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias</li> </ul> Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias	2
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicios de procedimientos de Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios</li> <li>• Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios</li> <li>• Atención de clientes y usuarios</li> <li>• Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios</li> <li>• Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuario</li> </ul> Dictación y actualización de las Resoluciones de monitoreo de las PTAS debido a la modificación del DS90/00 Revisión y control de los informes de autocontrol informados por las empresas de servicios sanitarios tanto para AP como en AS y evaluación de cumplimiento de la calidad de servicio y normativa.	3
4	<b>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Control de los Residuos Industriales Líquidos según DS 609/98</li> <li>*Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles, DS 609</li> <li>*Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)</li> </ul>	4

10 Corresponden a los objetivos estratégicos de la Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2015 - 2018

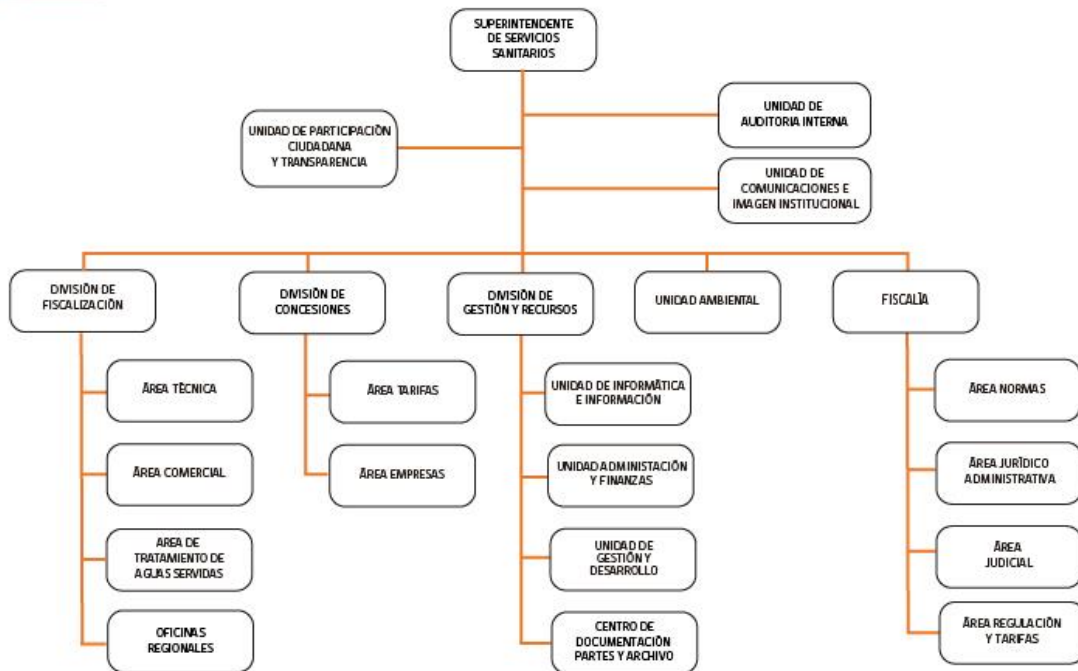
## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Comunidad en general <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul>
2	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> <li>• Ministerio de Salud</li> <li>• DIRECTEMAR</li> <li>• Servicio Agrícola Ganadero</li> <li>• Dirección General de Aguas</li> <li>• SERNAGEOMIN</li> <li>• Consejo Nacional de Producción Limpia</li> <li>• Comisión Chilena del Cobre</li> <li>• Poder Judicial</li> <li>• Ministerio Público</li> <li>• Ministerio del Medio Ambiente</li> <li>• Consejo para la Transparencia</li> </ul>

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



# Superintendencia de Servicios Sanitarios



### c) Principales Autoridades

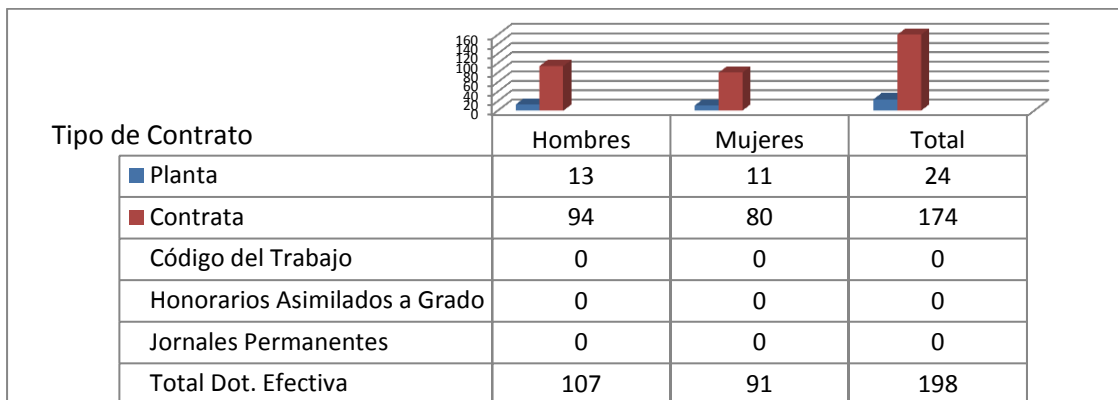
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios (TyP)	Gabriel Ricardo Zamorano Seguel
Jefe División de Concesiones	José Luis Szczaranski Cerda
Jefe División de Fiscalización	Sergio Hernán Rivera Gallardo
Fiscal	David Horacio Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental (S)	Alfredo Arturo Espinoza Pérez
Jefa División de Gestión y Recursos	Luz Macarena San Martín Vergara
Jefe Unidad Participación Ciudadana y Transparencia	Simón Alejandro Bruna Gutiérrez
Jefa Unidad Comunicaciones e Imagen Institucional	Carol Andrea Pizarro León

Región	Jefe Oficina Regional
De Arica y Parinacota	Honorino Leonel Córdova Valdés
De Tarapacá	José Osvaldo Ponce Escobar
De Antofagasta	Patricio Javier Valencia Santander
De Atacama	Francisco Roberto San Martín Osses
De Coquimbo	Eric Nicolás Chulak Yáñez
De Valparaíso	Carlos Alberto Ordenes Meza
Metropolitana	Carlos Rodrigo Peña Barría
Del Libertador B. O'Higgins	Patricio Guillermo Bustos Barraza
Del Maule	Juan Carlos González Acevedo
Del Bío Bío	Rodrigo Iván Riquelme Lépéz
De La Araucanía	Joan Carlos Milanca Gohde
De Los Ríos	Eric Christian Loyola Robles
De Los Lagos	Juan Alberto Ancapán Arriagada
De Aysén	Giovanni Alejandro Queirolo Palma
De Magallanes	Alejandro Javier Soto Bórquez

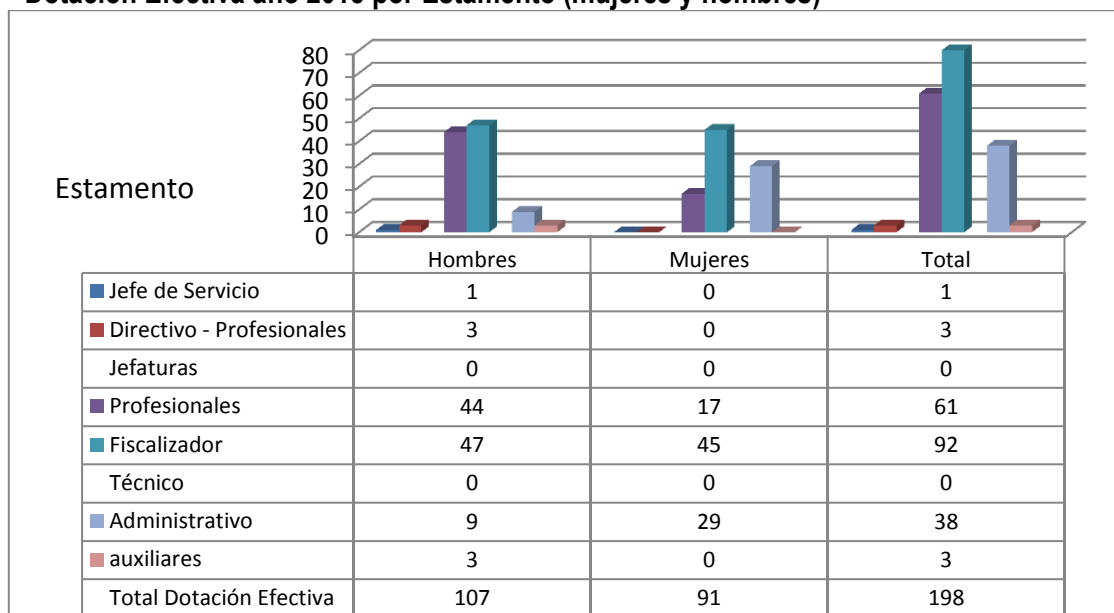
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

#### - Dotación Efectiva año 2015<sup>11</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



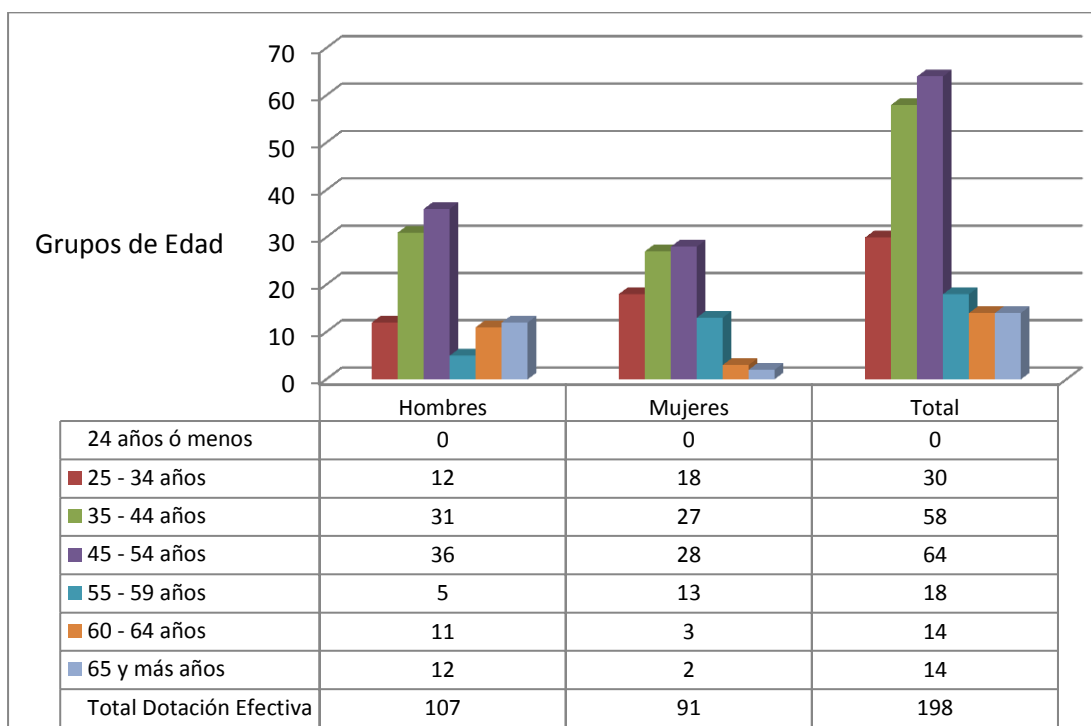
#### - Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)



<sup>11</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

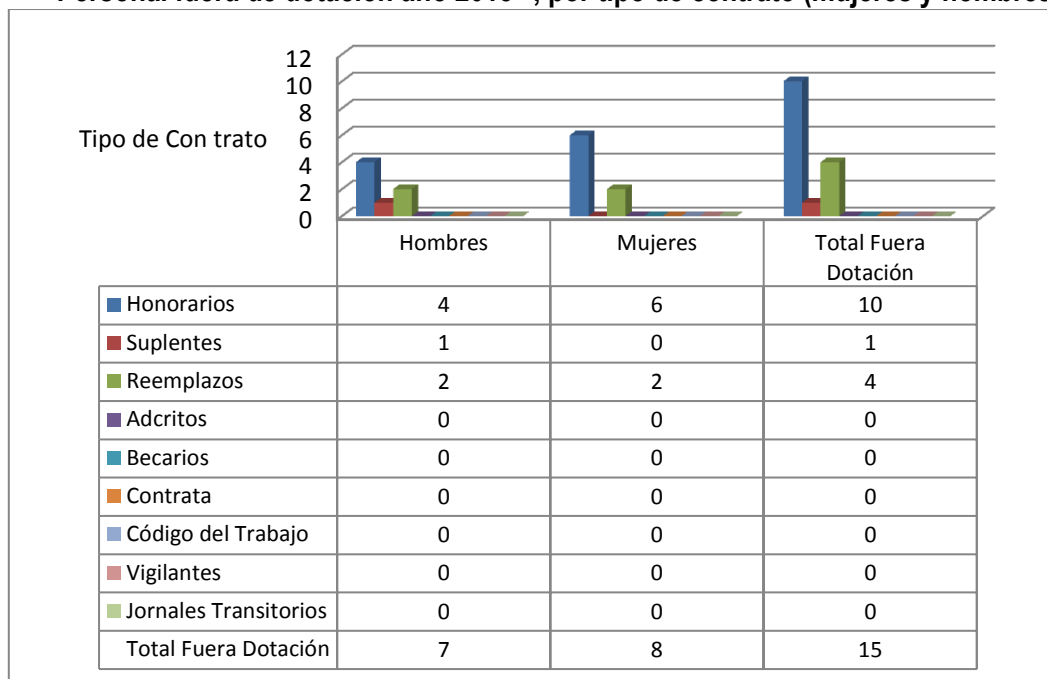


**- Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



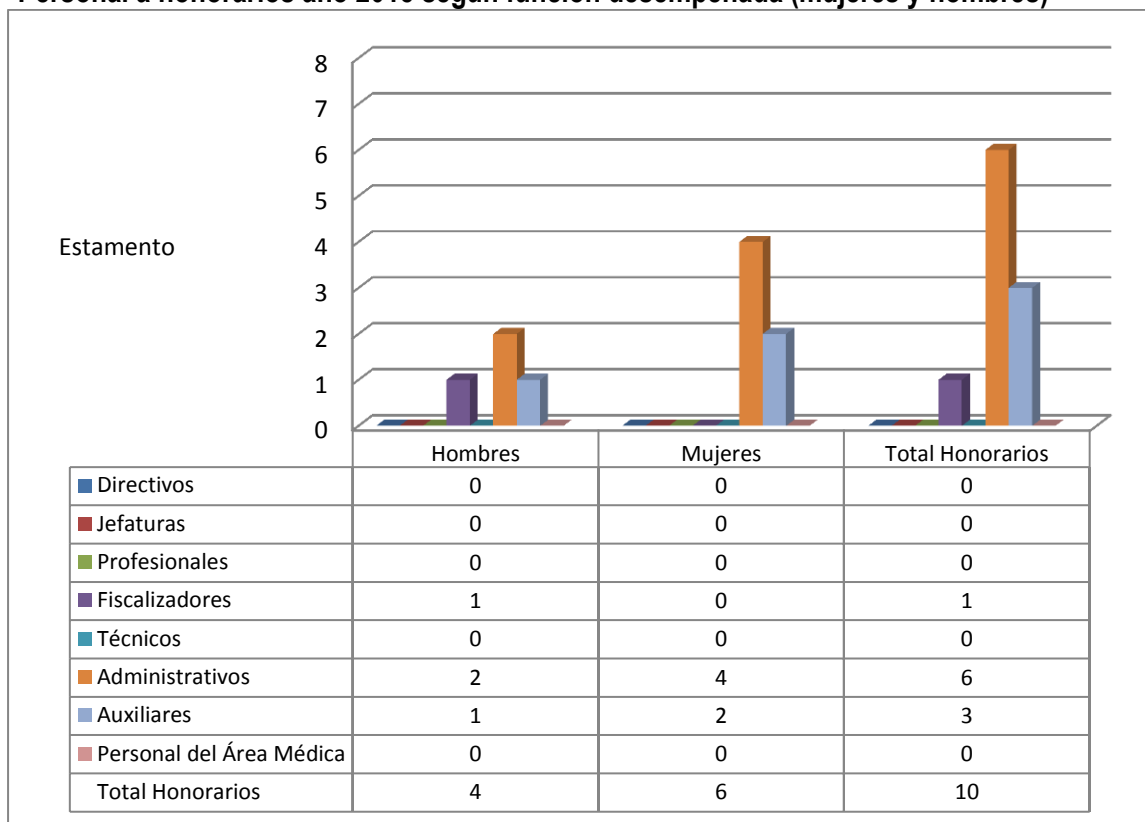
**b) Personal fuera de dotación**

**- Personal fuera de dotación año 2015<sup>12</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)**

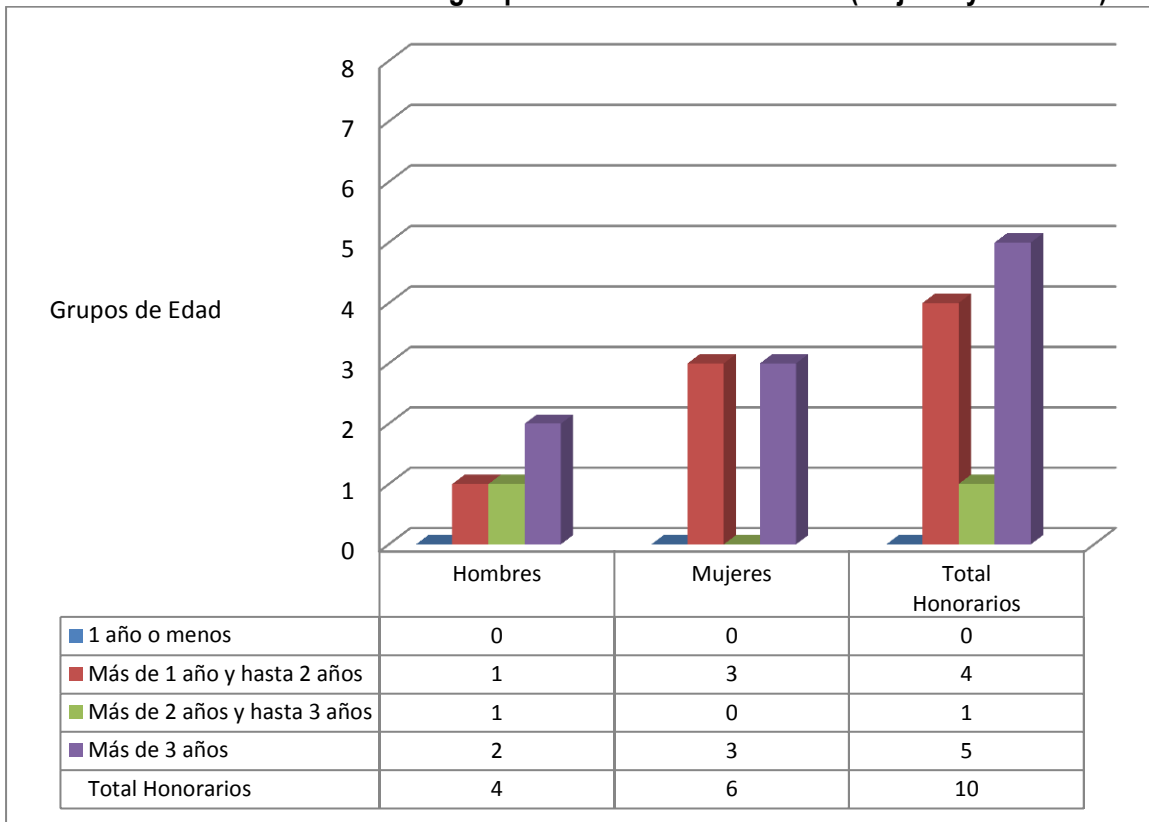


<sup>12</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015.

- Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>13</sup>		Avance <sup>14</sup>	Notas
		2014	2015		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>15</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>16</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	60,0	55,0	92	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	Ascendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,7	3,5	191,43	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1,0	2,5	250	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,5	2,5	500	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,6	0,5	920	Descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0,5	-	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	61,5	157,1	39,15	Descendente

13 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

14 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

15 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

16 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>13</sup>		Avance <sup>14</sup>	Notas
		2014	2015		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	-	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	7,78	14,64	188	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	83,1	44,9	54	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	4,4	41,78	950	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>17</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	10,7	-	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>18</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	-	Ascendente
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,69	0,77	89,61	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo <sup>19</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,4	0,4	100	Descendente

17 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

18 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

19 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>13</sup>		Avance <sup>14</sup>	Notas
		2014	2015		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0	0,06	-	Descendente
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	2,4	1,8	133,33	Descendente
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>20</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	98,3	97,3	99	Ascendente
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	1,7	2,7	62,96	Descendente
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	-	Descendente
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	-	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>21</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>22</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		Existe, pero no se ha aprobado por Res. Exenta
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					

20 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

21 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

22 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>13</sup>		Avance <sup>14</sup>	Notas
		2014	2015		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	8,3	18,2	45,6	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	12,5	16,7	133,6	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	125,0	83,3	66,64	Ascendente



## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

**Cuadro 2**  
**INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS AÑOS 2014 - 2015**

Denominación	Monto Año 2014 (M\$) <sup>23</sup>	Monto Año 2015 (M\$)
<b>INGRESOS</b>	<b>10.559.638</b>	<b>10.774.531</b>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		67.548
OTROS INGRESOS CORRIENTES	149.961	111.199
APORTE FISCAL	10.406.024	10.588.962
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.653	6.822
<b>GASTOS</b>	<b>10.936.072</b>	<b>11.011.453</b>
GASTOS EN PERSONAL	6.317.610	6.397.462
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.705.154	4.075.741
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	60.645	193.691
INTEGROS AL FISCO	2	1
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	387.865	211.803
SERVICIO DE LA DEUDA	464.796	132.755
<b>RESULTADO</b>	<b>-376.434</b>	<b>-236.922</b>

<sup>23</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2015

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

**Cuadro 3**  
**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2015**

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>24</sup>	Presupuesto Final M\$ <sup>25</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>26</sup>
<b>INGRESOS</b>				<b>9.983.106</b>	<b>10.747.763</b>	<b>10.774.531</b>	<b>-26.768</b>
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		67.548	67.548	
			Del Sector Privado		67.548	67.548	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		67.548		67.548
		999	Otros			67.548	-67.548
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	83.400	90.223	111.199	-20.976
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	61.800	61.800	75.452	-13.652
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.000	1.000		1.000
	99		Otros	20.600	27.423	35.747	-8.324
09			APORTE FISCAL	9.898.676	10.588.962	10.588.962	
	01		Libre	9.898.676	10.588.962	10.588.962	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.030	1.030	6.822	-5.792
	03		Vehículos	1.030	1.030	6.822	-5.792
<b>GASTOS</b>				<b>9.983.106</b>	<b>11.029.331</b>	<b>11.011.453</b>	<b>17.878</b>
21			GASTOS EN PERSONAL	5.877.729	6.398.588	6.397.462	1.126
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.893.601	4.087.145	4.075.741	11.404
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		193.691	193.691	
	01		Prestaciones Previsionales		50.983	50.983	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		142.708	142.708	
25			INTEGROS AL FISCO	5.150	5.150	1	5.149
	01		Impuestos	5.150	5.150	1	5.149
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	205.626	212.449	211.803	646
	03		Vehículos	14.420	21.243	21.242	1
	04		Mobiliario y Otros	1.895	1.895	1.808	87
	05		Máquinas y Equipos	11.069	11.069	10.951	118
	06		Equipos Informáticos	89.868	63.168	63.017	151
	07		Programas Informáticos	88.374	115.074	114.785	289
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	132.308	132.755	-447
	07		Deuda Flotante	1.000	132.308	132.755	-447
<b>RESULTADO</b>					<b>-281.568</b>	<b>-236.922</b>	<b>-44.646</b>

24 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015

26 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo[1]				Avance[2] 2015/ 2014
			2012	2013	2014	2015	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente						
	– Políticas Presidenciales[3])		1	0,97	0,92	0,93	1,02
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]						
	[IP percibidos / IP devengados]						
	[IP percibidos / Ley inicial]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		-1,07	-0,84	-1,23	-0,56	0,46
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-1,07	-0,84	-1,23	-0,56	0,46

Notas Cuadro 4:

- 1.- La SISS no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial durante el 2015
2. La SISS no cuenta con Ingresos Propios.
3. La SISS durante el 2015 sólo recibió Deuda Flotante.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2015 <sup>27</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>310.592</b>	<b>-236.915</b>	<b>73.677</b>
<b>Carteras Netas</b>		<b>0</b>	<b>-533.984</b>	<b>-533.984</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-533.984	-533.984
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>305.541</b>	<b>270.859</b>	<b>576.400</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	305.541	270.859	576.400
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>5.051</b>	<b>26.210</b>	<b>31.261</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	52.588	7.502	60.090
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-45.626	18.697	-26.929
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.911	11	-1.900

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
No aplica a la SISS				

<sup>27</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados

## f) Transferencias<sup>28</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2015 <sup>29</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2015 <sup>30</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>31</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>32</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

## g) Inversiones<sup>33</sup>

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2015							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>34</sup> (1)	Ejecución Acumulada al año 2015 <sup>35</sup> (2)	% Avance al Año 2015 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2015 <sup>36</sup> (4)	Ejecución Año 2015 <sup>37</sup> (5)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
							No aplica a la SISS

28 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

29 Corresponde al aprobado en el Congreso.

30 Corresponde al vigente al 31.12.2015

31 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

32 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

33 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

34 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

35 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2015.

36 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2015.

37 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2015.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

### Resultado Indicadores de Desempeño año 2015

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

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro *	Notas
					2013	2014	2015	2015	%	
1	Fiscalización de empresas sanitarias	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.  Enfoque de Género: 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	%	194 (465/240) *100	173 (493/285) *100	191 (612/320) *100	100 (320/320) *100	100%	1
2	Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.  Enfoque de Género: 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	%	93.5 (18317.0/19582.0) *100	93.1 (23365.0/25106.0)*100	94.2 (29257.0/31058.0) *100	91.0 (22750.0/25000.0) *100	100%	2

#### Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los Indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

3	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISIS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISIS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISIS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88 ) *100	%	100 (4/4)*100	100 (30/30)*100	100 (6/6)*100	100 (6/6)*100	100%	3
		Enfoque de Género: No								

4	Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISIS.	(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISIS /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)*100	%	72 (133/186)*100	72 (166/232)*100	78 (182/233)*100	70 (168/240)*100	100%	4
		Enfoque de Género: No								

5	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público	Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM ) para la norma DS MOP N° 609/98.	((N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 /N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 (-1)*100	%	16.2 ((467.0/402.0)-1)*100	15.9 ((526.0/454.0)-1)*100	15.4 ((600.0/520.0)-1)*100	15.3 ((610.0/529.0)-1)*100	100%	5
		Enfoque de Género: No								

**Notas**

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los Indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

6	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	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.	(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	%	100.0 (7.0/7.0) *100	100.0 (17.0/17.0) *100	100.0 (143.0/143.0) *100	100.0 (143.0/143.0) *100	100%	6
---	---	--	--	---	----------------------------	------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	------	---

Enfoque de Género: No										
7	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público - Control de los Residuos Industriales Líquidos según DS 609/98 - Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las Industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)	Porcentaje de fiscalizaciones selectivas a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98, realizadas en el año t.	(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	%	0.0 (0.0/0.0) *100	107.0 (107.0/100.0) *100	122.3 (148.0/121.0) *100	100.0 (121.0/121.0) *100	100%	7

Porcentaje de Logro del Servicio 2	100
------------------------------------	-----

1 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 SISIS realiza estos controles a través de laboratorios especializados. El indicado evalúa entonces la realización de un determinado número de controles consistentes con el presupuesto.

Notas  
 1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.  
 2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.



2 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 a 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. No es posible predecir la cantidad de consultas y reclamos que llegaran a la SISS, pero se estima un 91% como meta 2015 con un universo de 25.000 consultas y reclamos con 22.750 contestadas dentro del plazo de 30 días.

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 período 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 queden 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) Solo 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.

En enero y febrero del 2015 se recibirán los autocontroles de las sanitarias del 2014 y en base a eso se deciden el número de localidades a fiscalizar, pero se estima fiscalizar el 70% como meta y se deja 168 fiscalizaciones de 240 como universo estimado.

5 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.

6 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.

#### Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

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, 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. Este indicador es nuevo y por lo tanto no tiene historia.

## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2015

#### IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CAPÍTULO	07

#### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

#### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de fiscalizaciones selectivas a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98, realizadas en el año t.	10.00	100,0	122.30	10.00	122.30	122.30	10.00
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.	10.00	100,0	100.00	10.00	100.00	100.00	10.00
Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con	15.00	100	100.00	15.00	100.00	100.00	15.00

la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.							
Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	10.00	70	111.43	10.00	78.00	111.43	10.00
Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	10.00	91,0	103.52	10.00	94.20	103.52	10.00
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.	15.00	100	191.00	15.00	191.00	191.00	15.00
Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.	10.00	15,3	98.36	10.00	15.40	98.36	10.00
Total:	80.00			80.00			80.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	3	3.00	Si
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	9	9.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	1,02	1.02	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	3,06	3.06	Si

#### Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	4
Total Indicadores cumplidos:	4
% cumplimiento Objetivo 2:	100.00 %
% ponderación asignada:	20.00 %
% ponderación obtenida:	20.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Total:							

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	24-03-2016 12:02

## Anexo 6a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

### A. MODIFICAN LEYES SECTORIALES

#### 1. Boletín 2357-09

**Descripción:** Proyecto de ley sobre normas sobre compensaciones a usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos

**Objetivo:** Modifica el artículo 35 del DFL 382/89 e incorpora el artículo 35 bis, que establece un sistema de compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados por la interrupción del servicio de agua Potable, equivalente al duplo del valor del agua potable no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio.

**Fecha de ingreso:** 23/06/1999

**Estado de tramitación:** Segundo trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los Servicios.

#### 2. Boletín 7583-09

**Descripción:** Interpreta Art. 61 del D.F.L. N° 382, Ley General de Servicios Sanitarios, respecto a la comercialización de aguas servida.

**Objetivo:** Interpretar el artículo 61 del DFL 382, que establece la Ley General de Servicios Sanitarios, a fin de establecer claramente que las empresas sanitarias que tienen la concesión del servicio de tratamiento de las aguas servidas no pueden comercializar las aguas que depuran. Además, se deja en claro que la institución del derrame que establece el título V del Código de Aguas no es aplicable tratándose del prestador del servicio sanitario que recolecta y depura las aguas, toda vez que no tienen constituidos derechos de aprovechamiento sobre ellas, ni mucho menos dominio, todo lo cual se entiende en absoluta concordancia con el artículo 18 del referido decreto con fuerza de ley, que establece el contenido del decreto de concesión.

**Fecha de ingreso:** 7/04/2011

**Estado de tramitación:** Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los Servicios

#### 3. Boletín 3105-09

**Descripción:** Modifica el artículo 6° del D.F.L. N° 382, ley general de Servicios Sanitarios, en lo referido a la administración de servicios de agua potable rural.

**Objetivo:** Excluir de la aplicación de los artículos 8, 63, 64, 65, 66, 67 a los prestadores de servicios sanitarios que sigan prestando el servicio sanitario de producción y distribución de agua potable y de recolección, conducción, tratamiento y distribución de las aguas servidas, a usuarios finales pertenecientes a localidades rurales de zonas no declaradas urbanas por el plano regulador

**Fecha de ingreso:** 17/10/2002

**Estado de tramitación:** Primer trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Prestadores en zonas rurales

#### **4. Boletín 6547-15**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios con el objeto de establecer la obligación de mantener un suministro mínimo a los usuarios.

**Objetivo:** Modifica la letra d) del artículo 36 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que establece los derechos del prestador, señalando que tratándose de usuarios residenciales se deberá garantizar durante la suspensión del servicio, por no pago, el suministro básico y necesario para la higiene, salud y consumo de los residentes.

**Fecha de ingreso:** 4/06/2009

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **5. Boletín 7349-09**

**Descripción:** Modifica Ley General de Servicios Sanitarios sobre concesiones sanitarias.

**Objetivo:** Sustituye el artículo 7º del DFL MOP N° 70/88, estableciendo nuevos criterios para determinar el cargo fijo periódico y el volumen mensual de consumo de agua potable y de descarga de aguas servidas, con objeto de lograr la equivalencia entre lo que se consume y lo que se cancela.

**Fecha de ingreso:** 7/12/2010

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **6. Boletín 8068-09**

**Descripción:** Modifica el DFL N°382 de 1988 del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios

**Objetivo:** Obligar a todo prestador de servicios sanitarios, sin discriminación alguna, de áreas urbanas y rurales someterse a todas las disposiciones de la ley, y en especial a su Registro y Fiscalización por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

**Fecha de ingreso:** 30/11/2011

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **7. Boletín 9548-14**

**Descripción:** Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, en materia de estándares y medidas de construcción de redes de agua potable y alcantarillado en suelo salino

**Objetivo:** Agrega un inciso segundo al artículo 51º a la Ley General de Servicios Sanitarios, de manera de instaurar una norma de rango legal que establezca que los estándares y medidas de construcción de redes de agua potable y alcantarillado para viviendas en suelo salino se corresponderán con los más eficaces y eficientes que la mejor tecnología disponible ofrece con el fin de evitar filtraciones.

**Fecha de ingreso:** 4/09/2014

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **8. Boletín 9779-33**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, en el sentido de privilegiar la disposición de aguas servidas tratadas, para usos en actividades agrícolas y mineras.



**Objetivo:** Incorpora al numeral 6° del artículo 12 del DFL 382/89 un inciso 2°, señalando que el peticionario deberá privilegiar la disposición de las aguas tratadas para usos agrícolas de riego y procesos mineros. La disposición se materializará mediante un convenio celebrado entre el peticionario y las organizaciones o empresas beneficiarias, el que deberá presentarse junto con los demás antecedentes requeridos al momento de la solicitud de concesión.

**Fecha de ingreso:** 10/12/2014

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Actividad minera y agrícola.

#### **9. Boletín 8940-09**

**Descripción:** Establece la obligación para las empresas sanitarias de informar semestralmente sobre los niveles de contaminación de las aguas a sus usuarios.

**Objetivo:** Agrega un inciso segundo al artículo 34 del DFL 382, estableciendo que el prestador estará obligado a entregar a los consumidores del servicio que provee un reporte semestral con los niveles de minerales, metales y cualquiera clase de microorganismos que contenga el agua potable que distribuye, el cual deberá ser visado por la autoridad de salud competente y tendrá que ser incluido junto a la boleta de cobro del servicio en el mes respectivo.

**Fecha de Ingreso:** 15/05/2013

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **10. Boletín 7079-03**

**Descripción:** Prohíbe a los prestadores de suministros domiciliarios la comercialización de bienes o servicios en sus oficinas de atención al público y regula las características de estos recintos

**Objetivo:** Incorpora en el DFL MOP 70/98 un nuevo artículo 26, que prohíbe a los prestadores de servicios sanitarios, directa o indirectamente en sus oficinas de atención al público, actividades de venta de bienes y servicios que no sean los estrictamente complementarios a su objeto o giro principal. Un reglamento establecerá la amplitud y características que dichos recintos deberán reunir para prestar un servicio de calidad a los usuarios.

**Fecha de Ingreso:** 27/07/2010

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **11. Boletín 9452-09 / 9085-01**

**Descripción:** Norma el servicio de recolección y disposición de aguas grises.

**Objetivo:** Norma el servicio de recolección y disposición de aguas grises.

**Fecha de Ingreso:** 15/07/2014

**Estado de Tramitación:** Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

#### **12. Boletín 5795-09**

**Descripción:** Limita cobro por tratamiento de aguas Servidas

**Objetivo:** Las empresas de Agua Potable, al proponer a la Superintendencia los cobros que efectuarán, deberán elaborar una tabla que reduzca la cantidad de aguas servidas - y por tanto, su tratamiento y cobro - en aquellas viviendas que no sean departamentos.

**Fecha de Ingreso:** 03/04/2008

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde el 28/11/2012.

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

### **13. Boletín 10547-09**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, para exigir a las empresas prestadoras de servicios sanitarios el otorgamiento de garantías a los municipios por obras de instalación de infraestructura sanitaria

**Objetivo:** Asegurar la oportuna y correcta repavimentación de las calles que fueren intervenidas para la ejecución de obras sanitarias. Las municipalidades al disponer de una garantía, podrán hacerla efectiva en el caso de incumplimiento o dilación injustificada de las sanitarias en la ejecución de estas obras y su correspondiente intervención y reparación en los bienes nacionales de uso público de administración municipal, con lo cual se evita un trastorno en la circulación y transporte de la ciudad.

**Fecha de Ingreso:** 26/01/2016

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios y Municipalidades

## **B. SISTEMA DE AGUA POTABLE RURAL**

### **1. Boletín 6252-09**

**Descripción:** Regula los Servicios Sanitarios Rurales

**Objetivo:** a) fortalecer la capacidad de gestión de las organizaciones comunitarias preservando su carácter participativo; b) incentivar la eficiencia económica y la sustentabilidad financiera del sistema APR, que pasará a ser el sistema de Servicios Sanitarios Rurales, y c) definir con claridad los diversos roles del Estado.

**Fecha de ingreso:** 10/12/2008

**Estado de tramitación:** Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de zonas rurales

### **2. Boletín 9295-09**

**Descripción:** Establece medidas de protección en favor de las áreas de servicio de los comités o cooperativas de agua potable rural.

**Objetivo:** Establece medidas de protección en favor de las áreas de servicio de los comités o cooperativas de agua potable rural.

**Fecha de Ingreso:** 08/04/2014

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Sistema de Agua Potable Rural.

## **C. PROTECCIÓN AL USUARIO**

### **1. Boletín 3817-03/ 4597-03 y 3988-03**

**Descripción:** Sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, Establece una multa y otros derechos a favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebidas y Modifica la ley del consumidor con el objeto de regular los errores de facturación.

**Objetivo:** Protección a los usuarios de los servicios

**Fecha de ingreso:** 23-03-2005

**Estado de tramitación:** Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

### **2. Boletín 7005-03**

**Descripción:** Establece la obligación de empresas de servicios de distribución domiciliaria de disponer de oficinas de atención de público en todas las comunas donde presten servicios.

**Objetivo:** *Prevenir que fruto de la expansión territorial de los distintos servicios de distribución* domiciliaria los habitantes de las comunas pequeñas, especialmente las con altas tasas de ruralidad, vayan quedando rezagados, obteniendo servicios de menor calidad que quienes residen en las grandes urbes del país.

**Fecha de Ingreso:** 29/06/2010

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

### **3. Boletín 6695-03**

**Descripción:** Establece que los proveedores de servicios básicos, deberán avisar al usuario cuando el consumo aumente al doble del promedio de los últimos tres meses y verificar, sin costo, el correcto funcionamiento del medidor.

**Objetivo:** Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección al consumidor. Los proveedores de servicios deben comunicar a sus usuarios cuando detecten un incremento del consumo y verificar el correcto funcionamiento del medidor, evitando con ello los recargos en estos consumos

**Fecha de Ingreso:** 10/09/2009

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

### **4. Boletín 5468-03**

**Descripción:** Obliga a las empresas reguladas a tener líneas telefónicas gratuitas de atención al consumidor.

**Objetivo:** Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección al consumidor.

**Fecha de Ingreso:** 08/11/2007

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios del Servicio

#### **D. EVACUACIÓN Y DRENAJE DE AGUAS LLUVIAS**

##### **Boletín 3264-09**

**Descripción:** Regula sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias

**Objetivo:** Mejorar la eficiencia y equidad en el funcionamiento de los sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias hoy existentes.

**Fecha de Ingreso:** 18/06/2003

**Estado de Tramitación:** Segundo Trámite Constitucional. Sin movimiento desde 04/01/2005

**Beneficiarios Directos:** Viviendas y Construcción.

#### **E. OTRAS MODIFICACIONES**

##### **Boletín 8892-11**

**Descripción:** Establece distancia mínima entre las plantas de tratamiento de aguas servidas y las viviendas

**Objetivo:** Modifica el Código Sanitario.

**Fecha de Ingreso:** 16/04/2013

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios y empresas sanitarias.

#### **Anexo 6b: Leyes Promulgadas durante 2015**

No existen leyes promulgadas durante el año 2015 sobre la materia

## **Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales**

Durante el año 2015 la SISS participó en dos instancias de concursos externos, en las cuales logró el reconocimiento en que sus propuestas fueran seleccionadas, con lo cual se logró contar con recursos dedicados a la solución de los desafíos que se propusieron.

Los concursos fueron:

- Programa de Asesorías Gratuitas de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile: en esta instancia la SISS postuló 6 desafíos en la línea de Desarrollo de Sistemas de Información de los cuales 3 fueron seleccionados para ser trabajados durante el primer semestre de 2015. Adicionalmente, se postularon 4 desafíos en la línea de Gestión de Personas, de los cuales 2 quedaron seleccionados y se trabajaron durante todo el 2015.
- Fondo de Innovación Tecnológica del Ministerio de Obras Públicas: la SISS postuló dos desafíos para ser presentados a la ciudadanía y obtener financiamiento para que se presentaran soluciones desde la ciudadanía (profesionales, empresas o universidades). Finalmente los dos desafíos quedaron seleccionados y en cada uno de ellos ganó financiamiento una idea. Ambas ideas se encuentran en proceso de maduración durante el año 2016, con la posibilidad de volver a postular a financiamiento en la Corfo.