

BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2011

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

Moneda 673 – Santiago – 382 4000

www.siss.gob.cl

Índice

1. Resumen Ejecutivo.....	3
2. Resultados de la Gestión 2011	6
3. Desafíos 2012	22
4. Anexos	24
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	25
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	32
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	36
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	40
• Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011.....	43



Carta Presentación del Ministro de Obras Públicas

De acuerdo a lo planteado en el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, la labor de la Superintendencia de Servicios Sanitarios – SISS - se inserta en el Área Programática de Regulación y Fiscalización del Ministerio de Obras Públicas, contribuyendo como servicio relacionado con este ministerio en la regulación de la industria de agua potable y saneamiento, en áreas urbanas, y mejorando con ello la calidad de vida de la población.

Las acciones de la SISS en el año 2011 estuvieron marcadas por la escasez hídrica en la zona centro-norte del país, por lo que gran parte del trabajo debió focalizarse a la promoción de soluciones a nivel de las sanitarias involucradas, a fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población. En su apoyo, uno de los hitos más relevantes de 2011 fue la campaña de consumo responsable, bajo el lema “Cuidemos el agua, seamos responsables en tiempo de escasez”, con el objetivo de promover este concepto.

Paralelamente, la SISS realizó 3.130 fiscalizaciones en terreno a sanitarias y empresas generadoras de Riles (16% más que el año anterior), más de 830 controles directos de laboratorio, tanto de calidad del agua potable, como de descargas de aguas servidas e industriales y aplicó 133 multas, por un monto total de \$ 1.370 millones. Además, la SISS incrementó su cercanía a la ciudadanía con 16.016 atenciones de diferentes tipos.

Por otra parte, la SISS continuó el quinto proceso tarifario nacional, iniciándose la vigencia de nuevas tarifas de agua y alcantarillado para nueve empresas sanitarias, que corresponden a alrededor de 3,6 millones de personas.

En relación a los desafíos que la SISS deberá abordar en 2012, se mantiene la constante preocupación por la calidad integral del servicio sanitario y acercar la institución a la ciudadanía, para fortalecer sus derechos respecto de la calidad del servicio sanitario que reciben, y el cumplimiento de la normativa aplicable en general por parte de empresas sanitarias y establecimientos industriales.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
MINISTRO

LAURENCE GOLBORNE RIVEROS
MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS

1. Resumen Ejecutivo

Este informe anual ha sido diseñado para que los servicios públicos den cuenta de su gestión al Congreso Nacional y a los ciudadanos y ciudadanas de manera estandarizada y oportuna, lo que permite a esta Superintendencia difundir su labor de forma transparente hacia la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador¹, supervisado por el Presidente 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 cumple su Misión: “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 total de 199 funcionarios y funcionarias², 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 un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
2. Asegurar 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.

A diciembre de 2011, el sector sanitario urbano está compuesto por 57 empresas, que atienden áreas de concesión exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 15 millones de habitantes. A esa fecha un 95,5% de las empresas operadoras de servicios sanitarios es de propiedad privada y un 4,5% es de propiedad de municipalidades y cooperativas³.

1 Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2 A dic/2011 había 14 personas contratadas a honorarios no asimilados a grado, no constituyendo dotación.

3 El Estado opera solamente el servicio de tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Antofagasta, el servicio sanitario de Isla de Pascua y la concesionaria de producción de agua potable Lago Peñuelas en la región de Valparaíso. Adicionalmente, sigue siendo titular de las 9 concesiones entregadas a privados para su explotación por 30 años y participa en la propiedad de 8 empresas a través de CORFO.

Asimismo, la Superintendencia controla alrededor de 4.000 industrias generadoras de Residuos Industriales Líquidos – Riles en todo el país, fiscalizando en conjunto con otros organismos competentes en materia ambiental el cumplimiento de las normas ambientales orientadas a mejorar la calidad de nuestras aguas superficiales y subterráneas.

La labor fiscalizadora durante el año 2011 estuvo marcada por la sequía en la zona centro-norte del país, lo que impuso significativos desafíos tanto para la Superintendencia como para el sector sanitario en general.

En efecto, en el último tiempo se está presentando un problema creciente de escasez hídrica, originada en parte por un déficit de precipitaciones y que se está manifestando principalmente en localidades de las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana. Por otro lado, 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.

Relacionado con lo anterior, sin duda uno de los hitos más relevantes de 2011 fue la campaña de consumo responsable desarrollada los meses de noviembre y diciembre en todo el país bajo el lema “**Cuidemos el agua, seamos responsables en tiempo de escasez**”, con el objetivo que cada familia consuma lo que necesita y no derroche este vital elemento.

Adicionalmente, se desarrollaron los **procesos de fiscalización y sanción** habituales de la Superintendencia, y fiscalizaciones especiales que se detallan al interior de este informe:

- Se realizaron más de **830 controles directos de laboratorio**, tanto de calidad del agua potable, como de las descargas de aguas servidas e industriales
- Se complementó el trabajo de fiscalización, con alrededor de **3.130 fiscalizaciones en terreno** (un 16% más que el año anterior).
- Se aplicaron **133 multas** a empresas sanitarias y establecimientos industriales generadores de Riles por un monto total de \$1.370 millones.

Por otra parte, **durante 2011 continuó el quinto proceso tarifario nacional**, con los procesos de cálculo de tarifas de las empresas de la región de Antofagasta: Aguas de Antofagasta y Tratacal (que opera el tratamiento de aguas servidas de Calama); ESSAL (Empresa de Servicios sanitarios de Los Lagos) que opera en las regiones de Los Lagos y Los Ríos; Aguas del Valle de la región de Coquimbo; ESSI para la localidad de Labranza en la región de la Araucanía; Aguas Magallanes de la región del mismo nombre; Nuevosur de la Región del Maule; y Essbio que opera en las regiones de O'Higgins y Biobío. En los casos de Aysén, Coopagua (Santo Domingo) y Smapa (Maipú), se prorrogaron las tarifas por un nuevo período de 5 años. Los resultados de estos procesos tarifarios se presentan en el capítulo 2.1.1.

En el ámbito interpretativo cabe destacar el pronunciamiento dado por esta Superintendencia y acerca del sentido y alcance del artículo 61 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que trata del abandono de las aguas servidas ya tratadas y la obligación de las empresas sanitarias de descargar esas aguas en el punto definido en sus respectivos decretos. Junto con ello, la SISS desarrolló un

estudio de recopilación y análisis de normativa internacional para disposición de aguas residuales de plantas de tratamiento de agua potable.

Durante 2012, la labor de la Superintendencia se orientará principalmente a enfrentar la crisis hídrica que afecta la zona centro norte de nuestro país, a través de una mayor coordinación con la Dirección General de Aguas, campañas de consumo responsable del recurso y fiscalización de la adecuada mantención y reposición de su infraestructura, entre otras medidas.

Cabe destacar dos hitos muy relevantes que ocurrirán en 2012 como son:

- a) El término del Plan de Reconstrucción post-terremoto 27 F en las regiones de Maule y Biobío lo que significa recuperar la infraestructura sanitaria necesaria para prestar servicios de calidad a los usuarios.
- b) Se alcanzará el 100% de tratamiento de las aguas servidas recolectadas por redes públicas, con la entrada en operación de la tercera planta de tratamiento de aguas servidas del Gran Santiago, lo que significa que toda el agua recolectada por las redes de alcantarillado será saneada conforme a las normas de nuestro país.

Asimismo, se continuará con la **incorporación de tecnología** en los procesos de fiscalización, a través de la fiscalización en terreno con tecnologías móviles, el registro en línea y de la transmisión directa a la Superintendencia de información operacional crítica de las empresas, la validación automática de los datos y el desarrollo una plataforma de información georreferenciada.

Por otra parte, en **2012 culmina el quinto proceso tarifario nacional** con la tarificación del área atendida por la concesionaria Aguas del Altiplano en las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota. Al mismo tiempo se iniciará una la revisión conceptual y metodológica del modelo actual de cálculo tarifario con que se enfrentará el sexto proceso nacional, que comienza con la tarificación de Aguas Andinas y Esval en 2013.

Por último, considerando la implementación en curso del **nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente**, la Superintendencia, al igual que el año anterior, mantiene su compromiso de fiscalizar, con el mismo énfasis, hasta la transferencia efectiva de funciones a la nueva Superintendencia del Medio Ambiente, con la cual se encuentra en permanente coordinación.



Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión de la SISS Asociados a la Provisión de Servicios

2.1.1 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 modelo⁴.

Para cada empresa sanitaria, la Superintendencia 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 Superintendencia 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 la Superintendencia dentro de los 45 días siguientes de su recepción. Seguidamente, la Superintendencia 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 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 Tres Expertos previamente acordada, encargada de dirimir dichas discrepancias. Si hay acuerdo, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por la comisión de expertos, quienes las dirimen de manera vinculante. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta las nuevas tarifas que son publicadas en el Diario Oficial.

De acuerdo a tales plazos, durante 2011 continuó el quinto proceso tarifario nacional, con los procesos de cálculo de tarifas de las empresas de la región de Antofagasta: Aguas de Antofagasta y

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

Tratacal (que opera el tratamiento de aguas servidas de la capital regional); ESSAL que opera en las regiones de Los Lagos y Los Ríos; Aguas del Valle de la región de Coquimbo; ESSI para la localidad de Labranza en la región de la Araucanía; Aguas Magallanes de la región del mismo nombre; Nuevosur de la Región del Maule; y Essbio que opera en O'Higgins y Biobío.

En los casos de Aguas Patagonia de Aysén, Coopagua (Santo Domingo) y Smapa (Maipú), se prorrogaron las tarifas por un nuevo periodo de 5 años.

Resultado de los procesos tarifarios 2009-2011

Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	Clientes a dic. de 2011	
				N°	% del total sector
II	Aguas Antofagasta-ECONSSA-Tratacal	-0,6%	jul-11	150.646	3,32%
III	Aguas Chañar	-1,65%	mar-10	83.614	1,84%
IV	San Isidro S.A. Pichidangui	2,90%	feb-10	1.040	0,02%
IV	Empresa de Servicios Totoralillo	4,70%	feb-10	312	0,01%
IV	Empresa Aguas La Serena	2,50%	dic-10	354	0,01%
IV	Aguas del Valle	6,0%	sep-11	190.514	4,19%
V	Esva	0%	mar-10	552.186	12,15%
V	Coopagua	0%	Prórroga hasta 2016	4.036	0,09%
V	Empresa de Agua Potable Los Molles	4,50%	feb-10	870	0,02%
V	Inmobiliaria Norte Mar S.A. (Loteo Rodelillo)	3,60%	ago-10	1	0,00%
RM	Aguas Andinas	-1,30%	mar-10	1.607.606	35,38%
RM	Aguas Cordillera	-1%	jun-10	133.635	2,94%
RM	Aguas Manquehue	5,80%	may-10	7.738	0,17%
RM	SMAPA	0%	Prórroga hasta 2016	189.651	4,17%
RM	Com. de Servicios Remodelación San Borja	4,80%	feb-10	3.769	0,08%
RM	Alberto Planella Ortiz Loteo Santa Rosa del Peral	0,40%	feb-10	362	0,01%
RM	La Leonera	4,50%	feb-10	456	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Lo Aguirre	10,00%	feb-10	394	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Melipilla Norte	5,70%	feb-10	3.243	0,07%
RM	Explotaciones Sanitarias	6,00%	feb-10	643	0,01%
RM	Servicios Sanitarios Larapinta	11,40%	jul-10	2.793	0,06%
RM	Aguas Santiago Sector B1 C y D	11,80%	dic-10	401	0,01%
VII	Cooperativa Sagrada Familia	-2,10%	mar-10	944	0,02%
VII	Cooperativa Comunidad de Maule	5,00%	may-10	2.357	0,05%
VII	Cooperativa Sarmiento	-0,58%	may-11	2.194	0,05%
VII	NuevoSur	5,5%	sep-11	227.273	5,00%
VI y VIII	ESSBIO	4,0%	sep-11	678.728	14,94%
VIII	Aguas San Pedro	3,00%	dic-10	12.476	0,27%
IX	Aguas Araucanía	5,00%	ene-11	206.048	4,53%
IX	San Isidro S.A. Labranza	26,0%	dic-11	7.448	0,16%
X y XIV	ESSAL	2,5%	sep-11	198.800	4,38%
XI	Aguas Patagonia de Aysén	0%	Prórroga hasta 2016	25.564	0,56%
XII	Aguas Magallanes	-2,54%	dic-11	48.021	1,06%

Nota: las tarifas tienen una vigencia de 5 años

El resultado del quinto proceso tarifario, para aquellas empresas en que éste ha terminado, muestra que las variaciones de tarifas oscilan entre -2,54% para la empresa que muestra la mayor reducción correspondiente a la región de Magallanes y +26% para la que resultó en un mayor aumento, que es el caso de la localidad de Labranza, en el cual el alza se aplicará gradualmente. No obstante, las tarifas presentaron una reducción para la mayor parte de los clientes.

Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante el 2011 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 1.170 millones (financiados con Estudios del Giro Propio del Negocio), a cargo de 19 profesionales de la SISS. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los diversos 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 quinto proceso tarifario nacional que se inició en 2008 y que culminará el 2012 se encuentra disponible en la página web www.siss.gob.cl (sección Qué hacemos/Fijar tarifas <http://www.siss.cl/propertyvalue-2273.html>).

2.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias

La concesión sanitaria es un título dado por la autoridad que habilita de manera exclusiva y excluyente para prestar servicios de agua potable y recolección de las aguas servidas en un área geográfica urbana determinada y por tiempo indefinido. Los inmuebles de esa 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.

Fundamentalmente debido al crecimiento de las ciudades y a la modificación de los Planes Reguladores, anualmente la SISS ha estado recibiendo unas 30 solicitudes ya sea de nuevas concesiones, o bien de ampliaciones de concesiones existentes; el año 2011 se alcanzó a 48 procesos de concesión. 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.

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. En el caso de las licitaciones el proceso es similar salvo en su inicio.

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 al menos 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 plan. 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; por su parte la SISS tiene plazo hasta el 31 de diciembre para pronunciarse.

En 2011 se inscribieron 48 nuevas concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, por aproximadamente 933 nuevas hectáreas, lo que permitirá dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a más de 33 mil nuevos hogares, lo que involucra un aumento de un 50% respecto a la situación en 2010. Cabe señalar que casi la totalidad de estas cifras corresponden a viviendas sociales.

La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 195 días, inferior a los 212 promedio registrados el año anterior. El porcentaje de Procesos de Concesión tramitados en menos de 300 días fue de 98,2%, superior a 92,3% del año anterior.

A diciembre de 2010 existen 368 planes de inversiones de empresas sanitarias, de los cuales 360 se encuentran actualizados. Un 17% de estos planes (63) fueron actualizados o adecuados durante 2011 por parte de las empresas y contaron con la opinión favorable de la Superintendencia respecto de dicha actualización, una vez analizados.

Estas funciones están a cargo de 7 profesionales de la División de Concesiones. En 2011 se destinaron M\$27.176 para la revisión de los planes de desarrollo presentados por las empresas, por parte de consultores expertos en el ámbito sanitario, financiados mediante Estudios de Giro Propio del Negocio.

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 por parte de la SISS.

Es así que las empresas entregan periódicamente una gran cantidad de información a la SISS respecto de su desempeño, como el cumplimiento de las normas de calidad del agua, número de cortes de suministro de agua potable y alcantarillado, reclamos recibidos de los clientes y sus tiempos de respuesta, presión en la red de agua potable, refacturaciones realizadas a los clientes por errores en el cobro del servicio, etc. La Superintendencia revisa esta información como base de su acción fiscalizadora y a partir de la cual dicta órdenes, instrucciones e inicios de procedimientos de sanción cuando corresponde.

Complementario a lo anterior, la Superintendencia desarrolla un programa de fiscalización de calidad de servicio de las empresas sanitarias que comprende 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. 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).
3. Controles de las descargas de plantas de tratamiento de aguas servidas a través de laboratorios acreditados, para verificar que ellas estén cumpliendo la normativa de calidad (Decreto Supremo de la Secretaría General de la Presidencia N°90/00).
4. Control directo de la micromedición (correcto funcionamiento del medidor domiciliario).
5. Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
6. Fiscalización de las fuentes de agua que permiten impartir órdenes e instrucciones con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable en el período estival.
7. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta a reclamos por parte de las empresas, adecuada atención de público en las oficinas de la empresa.
8. Supervisión de cortes de agua programados.
9. Auditorías a la información que entregan las empresas.
10. Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.
11. Fiscalización de la aplicación de buenas prácticas en las licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.

A partir de 2008 la SISS cuenta con ejecutivos(as) en sus 15 oficinas para atender a los clientes de las empresas sanitarias y en general a cualquier persona que desee consultar o reclamar a la SISS a través de la web, telefónicamente a través de un número 800, presencialmente en nuestras oficinas en todas las regiones del país o por carta o email. De acuerdo a los compromisos asumidos con la comunidad en su Carta de Derechos Ciudadanos, la SISS puede demorar entre 10 y 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del tema, del análisis de la información que sea necesario requerir a la empresa, o de la eventual fiscalización que se determine.

Para fortalecer el ejercicio de derechos y deberes de los clientes, la SISS anualmente desarrolla una serie de actividades destinadas a ese fin:

- a. Talleres dirigidos a la ciudadanía en distintas ciudades del país, que consisten en encuentros con juntas de vecinos, colegios y otras organizaciones sociales, abiertas a la

comunidad donde personal de la SISS enseña a las personas sus deberes y derechos y cómo ejercerlos.

- b. Difusión de material impreso.
- c. Mantención de temas educativos en el sitio web de la SISS.
- d. Aplicación, a contar de 2009, de una norma de participación ciudadana que especifica las formas en que la ciudadanía participa en el ejercicio de sus derechos y deberes como cliente de los servicios sanitarios.

La Superintendencia, en su labor fiscalizadora durante el año 2011 estuvo marcada por la escasez hídrica en algunas regiones del país, de acuerdo a las facultades fiscalizadoras que a este organismo le corresponden.

En efecto, en el último tiempo se está presentando un problema creciente de escasez hídrica, originada en parte por un déficit de precipitaciones y que se está manifestando principalmente en localidades de las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana. Por otro lado, en la zona norte del país, se presenta este mismo problema con mayor severidad en los acuíferos de Arica y de Copiapó.

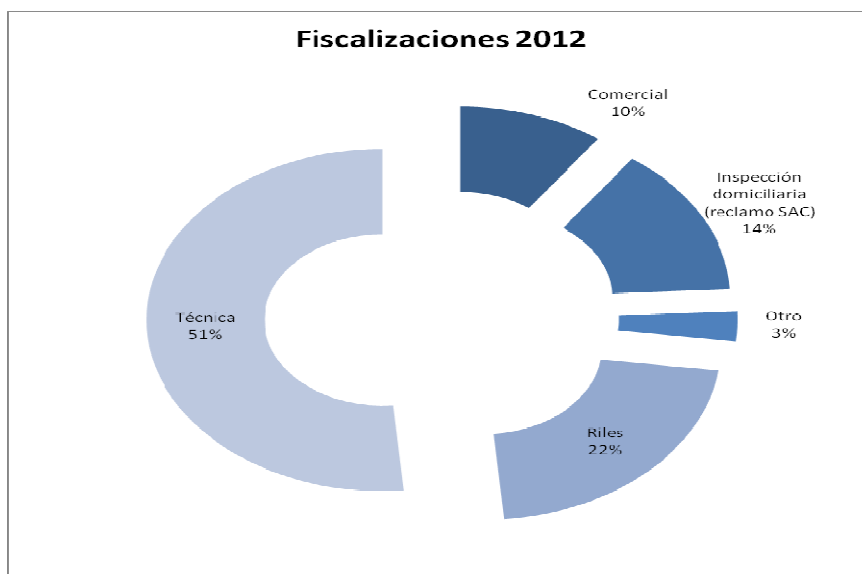
La SISS ha trabajado a fin de levantar el tema de la escasez hídrica y el aseguramiento del abastecimiento de agua potable en diversas regiones del país a través de diversas acciones:

- 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 prever oportunamente cualquier problema mayor.
- f. Exigencia de inversiones para la producción de agua potable en la región de Atacama, donde las principales ciudades afectadas con Copiapó, Caldera y Chañaral (compra de derechos de agua, construcción de nuevos pozos). Cabe señalar que se encuentran en construcción plantas de osmosis inversas que permitirán mejorar la calidad del agua en estas ciudades y que estarán operativas en 2012, 2014 y 2017 respectivamente.

g. En algunos casos de déficit fue necesario complementar con camiones aljibe, como La Liga.

Adicionalmente a las acciones derivadas de la escasez hídrica, durante 2011 destacan las siguientes labores en el ámbito de la fiscalización de los servicios sanitarios y la atención de clientes:

- 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 proporcionada por las empresas. Adicionalmente, efectúa **auditorías a esta información** con el fin de asegurar su validez. En 2011 se realizaron 3 auditorías: a la información sobre continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, a los procedimientos de licitaciones que realizan las sanitarias y al procedimiento de monitoreo de presión en la red de distribución.
- Igualmente, se realizaron **319 controles directos de laboratorio; 90 de calidad del agua potable y 229 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas**, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas sanitarias y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.
- Se complementó el trabajo anterior con alrededor de **3.130 fiscalizaciones en terreno** para verificar el funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados de aguas servidas y la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes. 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.



Dentro de las fiscalizaciones realizadas destacan las siguientes:

- ✓ Fiscalización de la Finalización del Plan de Reconstrucción; PTAS Gran Concepción reparación definitiva de la planta.
 - ✓ SMAPA Maipú; desde febrero presentó problemas por la presencia de nitratos, incumpliendo la norma vigente en nuestro país. Se instruyeron medidas y se iniciaron procesos de sanción, en coordinación con el Ministerio de Salud.
 - ✓ Aguas Araucanía: Planta de tratamiento de aguas servidas de Temuco actualmente de tratamiento primario, presenta alto número de reclamos. Se instruyó aumentar el estándar de tratamiento y está en construcción el mejoramiento, que iniciará operación en 2012, con su respectivo aumento de tarifas.
 - ✓ Aguas Araucanía (Temuco) y Essal (Puerto Montt): Se debió utilizar el bypass en las plantas de tratamiento de aguas servidas, debido a que las plantas fueron sobrepasadas por la incorporación de aguas lluvias y por infiltraciones de la napa.
 - ✓ Fiscalizaciones especiales por cortes de agua programados en Chiguayante, Reñaca, Concón, Coelemu, Concepción.
 - ✓ Fiscalizaciones especiales por cortes de agua no programados en Coquimbo, Aysén e Iquique.
-
- En forma especial, se realizaron **fiscalizaciones a las plantas de osmosis inversa** de Diego de Almagro y Lluta y una auditoría integral al funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas servidas de Copiapó y Temuco. Cabe señalar que durante 2011 se concretó un proyecto piloto que permitió a la SISS monitorear en línea una planta de tratamiento.
 - Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2011 se realizaron **152 talleres de capacitación a clientes** en las regiones del país, con un total de 4.636 asistentes, con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia. Cabe señalar que un 84% de ellos fueron realizados en ciudades distintas a la capital regional, con el objeto de descentralizar esta actividad. Además se implementó la actividad **SISS Escucha-SISS Responde**, prevista en nuestra Norma de Participación ciudadana disponible en <http://www.siss.gob.cl/transparencia/NGeneral-PCiudadana.pdf> completando 21 actividades a lo largo del país, en que la Superintendencia escucha a la comunidad con el objetivo de focalizar la fiscalización sobre la base de las necesidades de los clientes y posteriormente responde en una actividad de similar naturaleza.
 - En total se atendieron cerca de **16.016 consultas, reclamos y solicitudes de información de clientes**, un 14,9% sobre el año anterior. Un 70,3% correspondió a reclamos contra empresas sanitarias y el 25,9% a consultas. Del total de reclamos contra sanitarias, el 90% se cerró dentro del plazo de 30 días, mientras que del total de consultas, el 96,7% se respondió en el plazo de hasta 20 días. Del total de reclamos contra sanitarias el 61,5 % tuvo un resultado a Favor del Cliente y un 38,2% resultó No Favorable al cliente.
 - Con el fin de obtener un mejoramiento continuo de la calidad del servicio que nuestra institución presta a la comunidad, durante el año 2011 mantuvimos la certificación **ISO 9001 NCH 9001.Of 2009** para el “Sistema Integral de Atención Ciudadana” a través de la red de atención compuesta por las oficinas centrales, regionales y en convenio. Cabe señalar que

se mantienen convenios con municipalidades y gobernaciones en 11 ciudades distintas a la capital regional, para extender la capacidad de atención a clientes.

- La Atención de los Analistas y Ejecutivos de la SISS, es calificada con nota 6,2 por los ciudadanos atendidos que fueron encuestados.
- Destacan también en 2011 la **revisión del plan de emergencia de las empresas sanitarias** y su coordinación con otros organismos ante eventos críticos.
- Difusión a la comunidad de los resultados del **Estudio de Percepción de Calidad de Servicio Sanitario 2009**, estudio realizado por la Superintendencia que arrojó un 5,5 como nota global del sector sanitario de nuestro país.

Tanto para los controles mencionados, como para la atención a clientes la SISS contó en 2011 con aproximadamente \$ 451 millones, financiados fundamentalmente con estudios de giro propio del negocio, 63 fiscalizadores y 16 ejecutivos(as) de atención en todas las regiones del país.

Para mayor información sobre la fiscalización a concesionarias sanitaria visite

<http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3418.html>

Instrucciones y Sanciones a Empresas Sanitarias

Producto de las fiscalizaciones y auditorías mencionadas en el apartado anterior, durante 2011 se dictaron 2.625 instrucciones a las concesionarias y fueron aplicadas 69 multas por un monto total de 2.087 UTA⁵, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio con un 78% del total.

	N°	% DEL TOTAL	MONT O EN UTA	% DEL TOTAL
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO	53	77%	1.654	79%
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS COMERCIALES	1	1%	20	1%
INCUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES	13	19%	209	10%
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE LICITACIONES	1	1%	102	5%
INCUMPLIMIENTO DE PLANES DE DESARROLLO	1	1%	102	5%
TOTAL	69	100%	2.087	100%

Las sanciones se aplican cuando la empresa fiscalizada incurre en alguna infracción a las leyes, reglamentos o por incumplimientos de instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la SISS. En algunos casos, las sanciones obedecen a situaciones puntuales operativas que fueron resueltas antes de aplicar la sanción, no obstante, igual se sancionan pues dichas situaciones nunca debieron ocurrir. La ley considera que en caso de reiteración de la infracción, el monto de las multas podrá duplicarse.

⁵ Como referencia: Valor de la Unidad Tributaria Anual - UTA diciembre 2011 = \$ 468.252

Las multas aplicadas por la SISS, pueden reclamarse ante los Tribunales de Justicia, tanto respecto de la naturaleza de la infracción como de su monto.

Por otra parte, otra medida severa que debió imponer la SISS durante 2011 fue la **suspensión de cobro tarifario**, por el servicio de tratamiento de aguas servidas, en Rauco, región del Maule, Futrono, región de los Ríos y Copiapó, región de Atacama. El fundamento de esta medida estuvo en la falta de prestación efectiva de los servicios, en los términos que exige la normativa correspondiente, no obstante estas medidas fueron levantadas una vez que la empresa cumplió las exigencias conforme a la normativa.

2.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales

Actualmente, se encuentran vigentes 3 normas de emisión de Riles según el cuerpo receptor, que controlan:

- a. Descargas de Riles a los Sistemas de Alcantarillado (D.S. MOP N°609/98)
- b. Descargas a Aguas Subterráneas - Infiltración (Decreto Supremo SEGPRES N°46/02)
- c. Descargas a Aguas Marinas y Continentales Superficiales (Decreto Supremo SEGPRES N°90/00)

En nuestro país existen alrededor de 4.000 establecimientos industriales bajo supervigilancia de la Superintendencia, tanto en forma directa como indirecta:

- **Supervigilancia Directa:** la Superintendencia realiza la evaluación de cumplimiento de las normas donde tiene competencia directa, vale decir el D.S. SEGPRES N°90/00 que regula las descargas de aguas residuales a cursos de aguas superficiales y el D.S. SEGPRES N°46/02, que regula las descargas de aguas residuales mediante infiltración.
- **Supervigilancia Indirecta:** a través de las concesionarias de recolección de aguas servidas, que realizan el control de la norma de emisión vigente para las descargas de Riles a sistemas de alcantarillado, D.S. MOP N°609/98.

El sistema de autocontrol es el logro más relevante desde la plena vigencia de esta normativa. Son los propios establecimientos industriales los que informan de la calidad de sus descargas mediante laboratorios acreditados, enviando mensualmente a la SISS sus resultados a través del Sitio Web institucional, usando un sistema informático (SACEI) desarrollado con recursos internos de la SISS. De esta forma, ha sido posible establecer un mapa de las fuentes emisoras de Riles a lo largo del país, lo que es un hito en la historia medioambiental de Chile.

Como parte del seguimiento y fiscalización de las normas de emisión, la Superintendencia ejecuta un programa de control directo a establecimientos industriales catastrados que cuentan con Resolución de Monitoreo, sujetos al régimen de autocontrol. Este consiste en la contratación de uno o más laboratorios acreditados para que ejecute análisis de los Riles de forma paralela al que realiza el propio industrial, de manera de lograr una comparación de los resultados entre ambos monitoreos.

Anualmente se realizan además inspecciones en terreno, para fiscalizar el cumplimiento normativo que la Superintendencia tiene como deber controlar, de forma programada o a raíz de denuncias.

La SISS aún participa en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) pronunciándose sobre los proyectos de inversión del sector sanitario que generan impacto ambiental, como las plantas de tratamiento tanto de agua cruda y de aguas servidas; y sobre los proyectos que generan residuos líquidos.

Durante 2011, respecto de aquellos establecimientos que descargan sus Riles a cursos superficiales o subterráneos, se logró aumentar el nivel de respuesta respecto de su obligación de informar sobre sus descargas a la SISS a un 94,2%, como promedio anual, lo que refleja que se han adaptado rápidamente a la normativa.

Por otro lado, el porcentaje de cumplimiento de la normativa por parte de estos establecimientos, alcanzó en promedio un 91,9% respecto de los puntos de descarga controlados, superior al 90,2% del año anterior, en parte explicado por la política de sanciones aplicadas por incumplimientos (ver sección sobre sanciones más adelante) y por las medidas que están implementando las empresas, tanto a nivel de la gestión de sus residuos líquidos como de inversión en sistemas de tratamiento, para dar cumplimiento a las normas.

Simultáneamente, durante 2011 la Superintendencia realizó 290 controles de laboratorio, de las descargas de Riles a estos establecimientos, para verificar el cumplimiento normativo ambiental de las industrias, y contrastarlo con la información que las mismas proporcionan.

DETECCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS A PARTIR DE LOS RESULTADOS DEL CONTROL DIRECTO, CAMPAÑA 2011.			
Región	N° de Controles Directos aplicados	Detección de incumplimientos (en N°)	Detección de incumplimientos (en % del Total)
XV - Arica y Parinacota	2	2	100,00%
I - Tarapacá	1	1	0,00%
II - Antofagasta	0	0	0,00%
III - Atacama	4	2	50,00%
IV - Coquimbo	10	5	50,00%
V - Valparaíso	35	14	40,00%
RM - Metropolitana	42	15	35,71%
VI - O'higgins	27	8	29,63%
VII - Maule	27	8	29,63%
VIII - Bío Bío	25	5	20,00%
IX - Araucanía	31	9	29,03%
XIV - Los Ríos	12	0	0,00%
X - Los Lagos	57	14	24,56%
XI - Aysén	16	2	12,50%
XII - Magallanes	1	0	0,00%
Total	290	85	29,31%

En cuanto a los establecimientos que descargan Riles al alcantarillado, durante 2011 se ha puesto mayor énfasis en control de empresa sanitarias que fiscalizan dicha norma y en establecimientos industriales cuyas descargas generen problemas de calidad de servicio sanitario. Es así que se dictaron **53 resoluciones** que indican a los establecimientos cómo estas descargas deben ser adecuadamente monitoreadas. Adicionalmente, se realizaron 105 controles directos de laboratorio para verificar la validez de la información presentada por las concesionarias.

En total se atendieron **82 denuncias** por descargas de Riles en 2011 y se realizó un total de **613 fiscalizaciones de Riles en terreno**, 31 de ellas en conjunto con otras autoridades ambientales

En el contexto del **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)** de nuestro país, la Superintendencia realizó 1.025 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 residuos 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.

Este año además, se realizaron dos importantes **estudios relacionados con el ámbito ambiental**

- 1) Estudio para desarrollar una metodología para la consideración del cambio climático en los instrumentos de regulación de la Superintendencia, como la revisión de los planes de inversiones futuras de las concesionarias sanitarias.
- 2) Estudios para Proposición para la Actualización de del DS MOP N°609/1988, en relación a los parámetros contaminantes que esta norma incluye y los cambios tecnológicos y de otros tipos que han surgido en el mercado.

Finalmente, es necesario mencionar que durante 2011 continuó el ordenamiento de información y antecedentes para el traspaso de la función de fiscalización de los establecimientos industriales que descargan a cursos y masas de agua superficial y subterránea, a la **nueva Superintendencia del Medio Ambiente**. Esta actividad se enmarca dentro de la implementación de la nueva institucionalidad ambiental en nuestro país, que está siendo realizada gradualmente, conforme a la ley, y con la coordinación de todas las autoridades y organismos con competencia ambiental en nuestro país.

Para realizar todo lo anterior, la SISS contó con 7 profesionales, y el presupuesto ejecutado correspondiente al año 2011 fue de \$ 176,4 millones en Estudios de Giro Propio del Negocio.

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

Instrucciones y Sanciones a Establecimientos Industriales que generan Riles

Producto de las fiscalizaciones y análisis mencionadas en el apartado anterior, durante 2011 se dictaron 430 instrucciones a establecimientos industriales y 64 de ellos fueron multados por un total de 838 UTA⁶, por infracciones referidas a las normas de emisión y otros.

Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
DS N°46/02	13	20%	216	26%
DS N°609/98	1	2%	5	1%
DS N°90/00	45	70%	572	68%
DS N°90/00 y DS N°46/02	2	3%	20	2%
Otro	3	5%	25	3%
Total general	64	100%	838	100%

Dentro de los procesos iniciados contra establecimientos industriales durante el 2011, por aplicación del artículo 64 de la ley 19.300 se derivaron 16 expedientes con propuesta de sanción a la autoridad ambiental respectiva.

2.1.5 Participación en el establecimiento de normas y estándares

La SISS participa en la elaboración de normas técnicas del sector sanitario, interviniendo en su discusión en el Instituto Nacional de Normalización y también lo hace, colaborando en la revisión de las normas ambientales que interesan al Ministerio de Medio Ambiente, organismo creado por la reciente Ley 20.417 y que es continuador de la CONAMA en esta materia. Adicionalmente, entrega su aporte en el debate de la legislación sectorial, sus modificaciones o proyectos afines.

En cuanto a las normas técnicas de construcción y operación de los servicios sanitarios a ser consideradas por los diversos prestadores, en 2011 la institución participó en la elaboración de las siguientes normas: NCh3263 Ingeniería sanitaria - Alcantarillado de aguas residuales por vacío- Requisitos y ensayos; NCh3252 Grifería sanitaria con temporizador y con visor óptico – Requisitos; NCh3218 Plantas de tratamiento de aguas servidas – Desinfección; NCh3205 Medidores de caudal de aguas residuales – Requisitos; NCh700/1 Grifería sanitaria - Parte 1: Grifería metálica - Requisitos y métodos de ensayo; NCh700/2 Grifería sanitaria - Parte 2: Grifería de plástico – Requisitos; y NCh399 Sistemas de tuberías plásticas para suministro de agua bajo presión, enterrado o superficial – Tuberías de poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC-U) – Requisitos.

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, derogar las obsoletas y aquellas que no dieron cumplimiento a las exigencias de control

6 Como referencia: Valor de la Unidad Tributaria Anual - UTA a diciembre 2011 = \$ 468.252

semestral. Mensualmente se incorpora en la página web de la SISS toda la información relacionada a cada producto, incluyendo la Resolución correspondiente (<http://www.siss.cl/propertyvalue-2136.html>).

Es así que durante 2011 se emitieron 47 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron una cantidad similar de productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Con respecto a los **Proyectos de Ley** en trámite en cuya elaboración ha tocado participación a esta Superintendencia, puede citarse el Proyecto de Ley que regula los Servicios Sanitarios Rurales; el Proyecto de modificación al D.F.L. N°382/88 que introduce modificaciones en caso de corte de suministro por morosidad y el Proyecto de ley de compensaciones a los usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente.

En lo que dice relación con los **pronunciamientos de la Contraloría General** que aplican al sector se pueden mencionar, entre otros, los siguientes Dictámenes: N° 1.501 de 11 de enero de 2011 sobre órganos competentes para la calificación de proyectos dentro en el marco del proyecto de un procedimiento de evaluación ambiental; N° 17.692 de 22 de marzo de 2011 sobre la necesidad de contar con el acuerdo previo del consejo municipal para celebrar contratos sobre aportes de financiamiento reembolsables en materia sanitaria; N° 28.224 de 5 de mayo de 2011, que se pronunció sobre la jurisdicción del Oficio SISS N° 3.134/11 que instruyó sobre el alcance del artículo 43 del D.F.L. N° 382/88; N° 65.813 de 18 de octubre de 2011, sobre instalaciones de sanitarias en fajas adyacentes a caminos públicos.

En el ámbito interpretativo del año 2011, en lo que corresponde a la SISS, cabe destacar el pronunciamiento que **fija el sentido y alcance del artículo 61 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que trata del abandono de las aguas servidas** ya tratadas en cauces naturales y artificiales, estableciendo la obligación de los prestadores de descargar esas aguas en los puntos definidos en el decreto de concesión y la invariabilidad del destino de esas aguas, salvo que se solicite un cambio de ese punto de descarga, cumpliendo con las exigencias ambientales y demás que correspondan.

Cabe mencionar que durante 2011 la SISS condujo mesas de acuerdo en el tema de aplicación del **Reglamento de Lodos** DS 4/09 de plantas de tratamiento de aguas servidas con los servicios involucrados en regiones.

Durante 2011 concluyeron **cuatro estudios relevantes**:

- Estudio de evaluación de la calidad de los materiales que se comercializan en el país y de las fallas en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.
- Recopilación y análisis de normativa internacional para disposición de aguas residuales de plantas de tratamiento de agua potable.
- Estudio de eficiencia, factibilidad y beneficios de la aplicación del logo SISS en todos los materiales certificados por la SISS, diferenciándolos así de los no autorizados.

- Desarrollo de una metodología para la elaboración los precios de transferencia entre empresas sanitarias relacionadas.

Estos estudios demandaron \$40 millones y fueron realizados principalmente por el personal de Fiscalía, que incluye 12 abogados y 3 ingenieros.

Finalmente, debe señalarse que la Superintendencia de Servicios Sanitarios se rige por la Ley N° 18.902, que extiende su competencia a todas las prestaciones relacionadas con los servicios sanitarios de agua potable y saneamiento de las aguas servidas que entregan concesionarias de esos servicios y de modo transitorio extiende su ámbito de incumbencia al control de los Riles de las industrias, mientras no entren en funcionamiento los Tribunales Ambientales, lo cual se estima que ocurrirá a fines de 2012.



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

2.1.6 Difusión de información sectorial

Uno de los aspectos más destacables de la gestión de la SISS durante 2011 fue la campaña de consumo responsable de agua, bajo el lema **“Cuidemos el agua, seamos responsables en tiempo de escasez”**, en noviembre de 2011, con el objetivo que cada familia consuma lo que necesita y no derroche este vital elemento.

Esta campaña se prolongó por noviembre y diciembre, mediante anuncios en distintas plataformas como: publicidad en 18 estaciones del metro (460 puertas) y en los carros de las líneas 2, 4 y 5 (496 carros). Además la SISS estuvo presente en buses del Transantiago (280 buses troncales y 60 buses alimentadores Zona D) y en las regiones de Coquimbo, Valparaíso y O'Higgins (50 en Coquimbo, 80 en Valparaíso y 50 en Rancagua).

Otro medio utilizado fueron las radios comunitarias (100 radios en total) de las regiones en campaña. Adicional a eso se publicó un inserto en el diario La Cuarta con consejos para el consumo responsable.

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.

La idea fue entregar más de 200 consejos prácticos, para que los ciudadanos consuman eficientemente el agua en sus domicilios. El lema elegido, hace un llamado a cada ciudadano para que contribuya de forma individual, gota a gota, litro a litro para conseguir una reducción global amplia, y que se adopten, de forma permanente, los hábitos de uso adecuado del agua. También destaca en 2011 la realización y publicación en nuestro sitio web del primer video institucional, con el objetivo de difundir el quehacer de la SISS a la comunidad.

Además, se publicó el Informe de Gestión del Sector Sanitario, que se prepara y distribuye anualmente desde 1996.

Otro tema relevante del año 2011 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes 2010. 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 5,5 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país, una décima inferior a lo registrado el año anterior, lo cual representa una de las mejores calificaciones entre los distintos servicios públicos.

Estas tareas involucraron \$186,5 millones que consideran Estudios de Giro Propio del Negocio y Publicidad y Difusión, con la participación fundamentalmente de 5 profesionales de la Unidad de Estudios e Información.

Cabe señalar que esta unidad también gestiona la información proveniente de las empresas fiscalizadas y participa en el desarrollo de sistemas informáticos necesarios para ello (en conjunto con la Unidad Informática), siendo las principales líneas de desarrollo el sistema de información geográfico de la Superintendencia SIG-SISS y la Base de Infraestructura Sanitaria, para lo cual se destinaron en 2011 \$34 millones.

Para mayor información sobre las actividades de difusión e información que realiza la SISS visite www.siss.cl

2.1.7 Otros

Durante 2011 destacaron en materia de gestión interna la implementación de un sistema informático de administración de personal, que ha permitido hacer más eficientes los procesos relacionados, más amigables a los usuarios y con el consiguiente ahorro de papel y tiempo.

Lo anterior se complementa con la realización de la primera etapa de un estudio de competencias laborales de todos los cargos de la Superintendencia, que no habían sido actualizadas desde 2004 y que era necesario para servir de base a la gestión más integral de recursos humanos.

También destacan las mejoras realizadas a los procedimientos de compras y contratos derivados de las auditorías realizadas por la Contraloría General de la República, que han permitido detectar debilidades de los procesos de control que fueron reforzados durante este año, como mejorar los respaldos de los pagos, desarrollar bases administrativas tipo y especificar los procedimientos y responsabilidades específicas en el proceso de compras.

Por último destaca la implementación plena del sistema de Registro de Documentos Externos RIDEX, que permite digitalizar todos los documentos que ingresan al servicio, circulación interna sólo por vías digitales y la gestión de aquellos que requieren una respuesta por parte de la SISS.

3. Desafíos para el año 2012

Durante 2012, la Superintendencia se orientará principalmente a enfrentar la crisis hídrica que afecta la zona centro norte de nuestro país, a través de una mayor coordinación con la Dirección General de Aguas, campañas de consumo responsable del recurso y fiscalización de la adecuada mantención y reposición de su infraestructura, entre otras medidas.

Cabe destacar dos hitos muy relevantes que ocurrirán en 2012 como son:

- El término del Plan de Reconstrucción post-terremoto 27 F en las regiones de Maule y Biobío lo que significa recuperar la infraestructura sanitaria necesaria para prestar servicios de calidad a los usuarios.
- Se alcanzará el 100% de tratamiento de las aguas servidas recolectadas por redes públicas, con la entrada en operación de la tercera planta de tratamiento de aguas servidas del Gran Santiago, que tratará las aguas de la zona nor-oriental de la capital, lo que significa que toda el agua recolectada por las redes de alcantarillado urbano del país será saneada conforme a sus normas.

Asimismo, se continuará con la **incorporación de tecnología** en los procesos de fiscalización, a través de la fiscalización en terreno con tecnologías móviles, el registro en línea y transmisión directa a la Superintendencia de información operacional crítica de las empresas, la validación automática de los datos y el desarrollo una plataforma de información georreferenciada.

Por otra parte, en **2012 culmina al quinto proceso tarifario nacional** con la tarificación del área atendida por la concesionaria Aguas del Altiplano en las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota. Al mismo tiempo se iniciará una la revisión conceptual y metodológica del modelo actual de cálculo tarifario con que se enfrentará el sexto proceso nacional, que comienza con la tarificación de Aguas Andinas y Esval en 2013.

Por último, considerando la implementación en curso del **nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente**, la Superintendencia mantiene su compromiso de fiscalizar los establecimientos industriales que generan Riles, con el mismo énfasis, hasta la transferencia efectiva de funciones a la nueva Superintendencia del Medio Ambiente, con la cual se encuentra en permanente coordinación.

En cuanto a los recursos financieros, el presupuesto SISS 2012 se mantiene estable respecto de 2011, con un aumento en los gastos de personal y una reducción en los correspondientes a estudios, debido al menor número de estudios tarifarios que corresponden este año.

La Ley de Presupuesto 2012 asigna a la SISS M\$ 8.053.197 que se descomponen como sigue:

Sub Título	Denominación	Presupuesto Miles \$		Variación	Variación
		2011	2012	relativa	absoluta
	Totales	7.979.400	8.053.197	0,92%	73.797
21	Gastos en personal	4.758.720	5.073.737	6,62%	315.017
22	Bienes y servicios de consumo	2.925.127	2.750.365	-5,97%	-174.762
	Estudios giro propio	1.894.677	1.649.940	-12,92%	-244.737
	Gasto corriente y otros	1.030.450	1.100.425	6,79%	69.975
25	Integros al Fisco	5.165	5.243	1,51%	78
29	Adquisición de activos no financieros	279.388	212.852	-23,81%	-66.536
34	Servicio de deuda (deuda flotante)	1.000	1.000	0,00%	0
34	Saldo Final de Caja	10.000	10.000	0,00%	0

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

• 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.cl/propertyvalue-1819.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 Proyecto de Ley de Presupuestos - Año 2011

Número	Descripción
1	Refuerza esa actividad de control de aguas a nivel nacional, las labores de fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Esta dispone de recursos necesarios para su normal operación y cumplir con sus compromisos en Estudios de Procesos Tarifarios y de Fiscalización.

- **Objetivos Estratégicos** ⁷

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	Asegurar 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.

7: Corresponden a los objetivos estratégicos de la Formulación Presupuestaria 2012

Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Genero (Si/No)
1	<u>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</u>	1	No
2	<u>Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u> <ul style="list-style-type: none"> • Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones • Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias 	2	No
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas y no programadas (contingencias, atención de reclamos) *Controles de la Calidad del Agua Potable *Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias • Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias <ul style="list-style-type: none"> *Inicios de procedimientos de Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios *Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios • Atención de clientes y usuarios <ul style="list-style-type: none"> *Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios *Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuario • 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	No
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA • Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles <ul style="list-style-type: none"> *Inicios de procedimientos de Sanciones a establecimientos industriales que generan Riles *Instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles • Control de los Residuos Industriales Líquidos <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles *Controles Directos de Aguas residuales aplicados a industrias que generan Riles *Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) *Revisión de Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa de las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) 	4	No

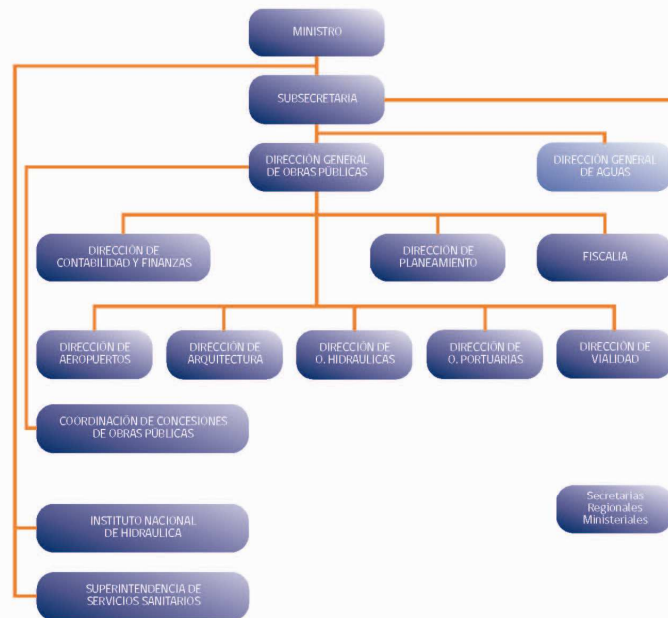
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

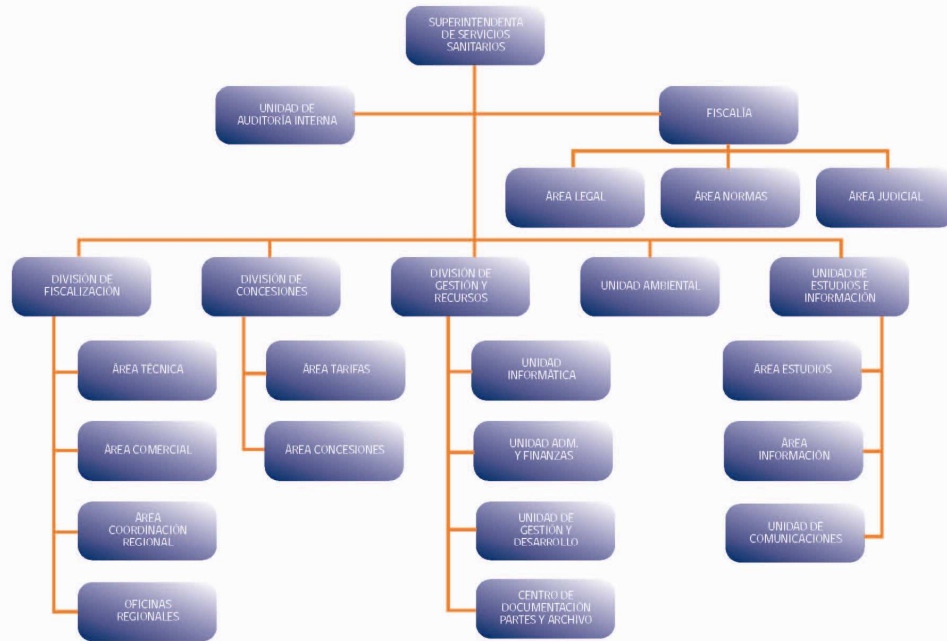
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Ministerio de Obras Públicas



Superintendencia de Servicios Sanitarios



Principales Autoridades

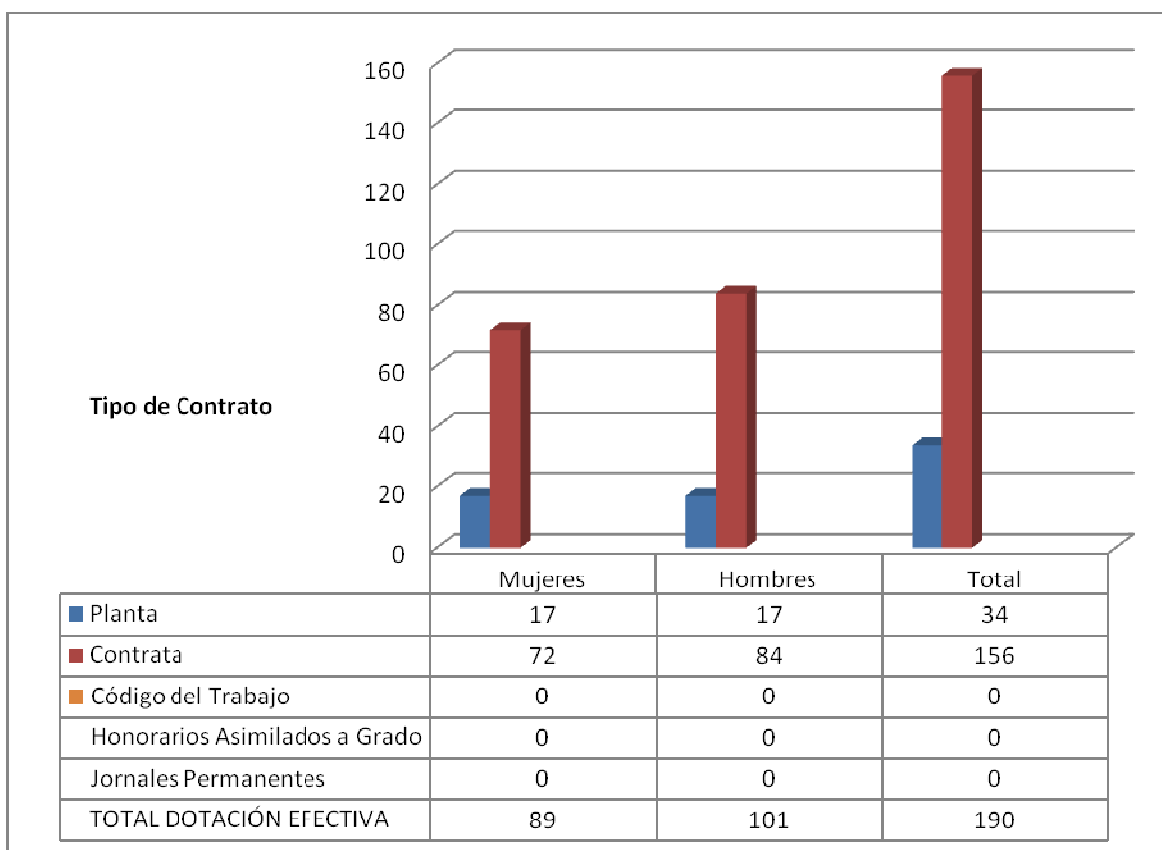
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Humberto Soto Velasco
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa División de Gestión y Recursos	María Concepción Palominos Moya
Jefe Unidad de Estudios e Información	Gonzalo Aracena Acuña

Región	Jefe Oficina Regional
De Arica y Parinacota	Honorino Córdova V.
De Tarapacá	José Ponce E.
De Antofagasta	Dagoberto Illanes Z.
De Atacama	David Toro A.
De Coquimbo	Erick Chulak Y.
De Valparaíso	Carlos Ordenes M.
Metropolitana	Rodrigo Peña B.
Del Libertador B. O'Higgins	Patricio Bustos B.
Del Maule	J. Carlos González A.
Del Bío Bío	Rodrigo Riquelme L.
De La Araucanía	Joan Milanca G.
De Los Ríos	Eric Loyola R.
De Los Lagos	Juan Ancapán A.
De Aysén	Giovani Queirolo P.
De Magallanes	Alejandro Soto B.

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

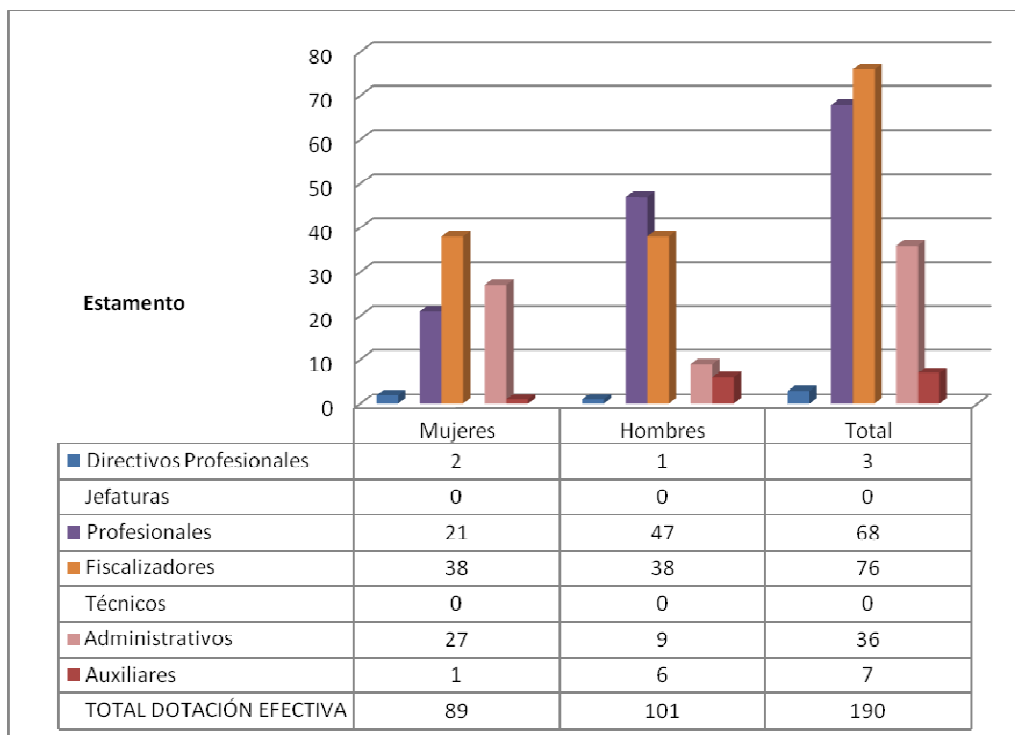
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2011⁸ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

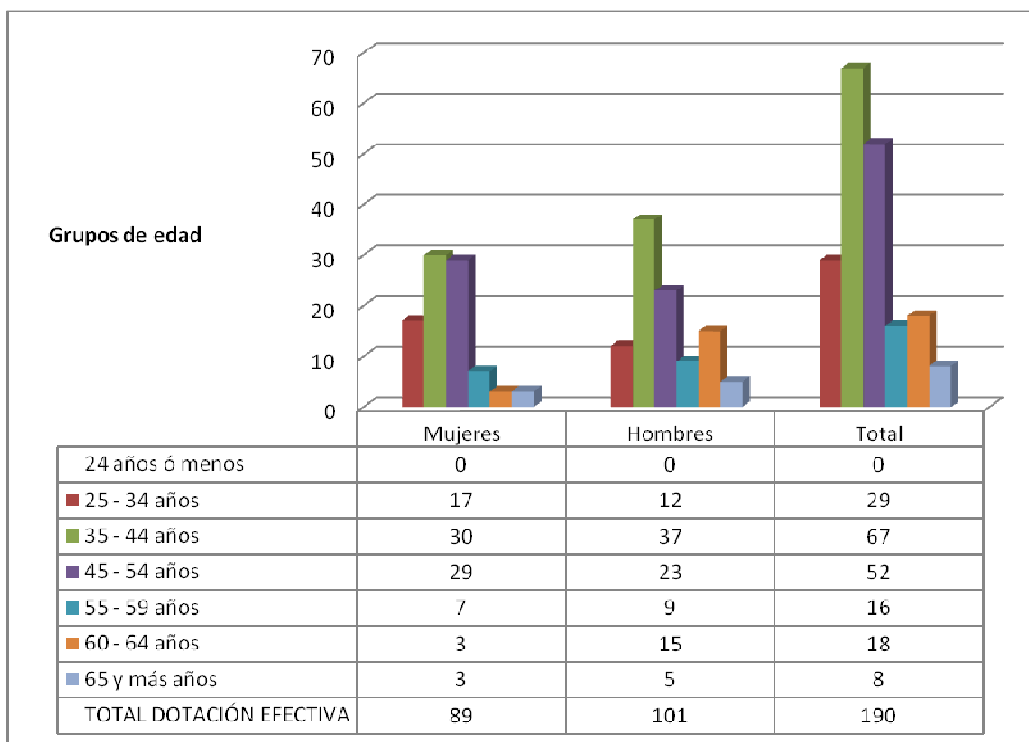


⁸ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal, y totalizan 15 personas a dic/2011.

- Dotación Efectiva año 2011 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁹		Avance ¹⁰	
		2010	2011		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,9	1,8	105,6	descendente
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,1	6,9	59,4	descendente
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,5	0,5	100,0	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,5	---	neutro
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,6	5,8	62,1	descendente
· Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	-	descendente
· Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,3	0,5	240,7	descendente
Grado de Movilidad en el servicio					
% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2,8	0,0	0,0	ascendente
% de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Contrata Efectiva año } t)*100$	2,5	6,6	264,0	ascendente
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	83,6	85,4	102,2	ascendente
Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para capacitación año } t/ \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	3,7	3,8	102,7	ascendente

9 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011.

10 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye. Como criterio se utiliza el instruido por DIPRES para la elaboración del Informe anual de Recursos Humanos en la hoja correspondiente a Indicadores BGI y que se expone en la columna notas.

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

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁹		Avance ¹⁰	
		2010	2011		
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,8	2,4	116,7	descendente
Evaluación del Desempeño¹²					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	100	99,4		neutro
	Lista 2 (% de funcionarios)	---	0,6		neutro
	Lista 3 (% de funcionarios)	---	0,0		neutro
	Lista 4 (% de funcionarios)	---	0,0		neutro

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

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

a) **Resultados de la Gestión Financiera**

Cuadro 2		
<i>Ingresos y Gastos devengados años 2010 – 2011</i>		
Denominación	Monto Año 2010¹³	Monto Año 2011
	M\$	M\$
INGRESOS	8.130.356	8.678.804
Transferencias Corrientes	10.188	
Otros Ingresos Corrientes	107.497	129.262
Aporte Fiscal	8.005.457	8.549.542
Venta de Activos No Financieros	7.215	
GASTOS	8.396.813	8.986.857
Gastos de Personal	5.097.565	5.134.217
Bienes y Servicios de Consumo	2.697.086	3.035.225
Prestaciones de Seguridad Social	76.094	2.674
Integros al Fisco	86	87
Adquisición de Activos No Financieros	358.571	474.338
Servicio de la Deuda	167.411	340.316
RESULTADO	- 266.457	-308.053

13 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras 2010 es 1,3340318

b) Comportamiento Presupuestario Año 2011

Cuadro 3 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas
			INGRESOS	7.969.400	8.670.730	8.678.804	-8.074	1
'08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	68.179	118.812	129.262	-10.450	
	'01		Recuperación de Licencias Médicas	54.233	89.866	98.017	-8.151	
	'02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.033	1.033		1.033	
	99		Otros	12.913	27.913	31.245	-3.332	
09			APORTE FISCAL	7.898.845	8.549.542	8.549.542		
	01		Libre	7.898.845	8.549.542	8.542.542		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.376	2.376		2.376	
	03		Vehículos	2.376	2.376		2.376	
	04		Mobiliarios y Otros				-10.450	
			GASTOS	7.979.400	9.034.360	8.986.857	47.503	2
21			GASTO DE PERSONAL	4.758.720	5.175.879	5.134.217	41.662	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.925.127	3.035.249	3.035.225	24	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		2.675	2.674	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		2.675	2.674	1	
25			INTEGROS AL FISCO	5.165	5.165	87	5.078	
	01		Impuestos	5.165	5.165	87	5.078	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	279.388	474.767	474.338	429	
	03		Vehículos	14.049	10.934	10.934		
	04		Mobiliario y Otros	3.161	3.405	3.401	4	
	05		Máquinas y Equipos	11.797	13.964	13.889	75	
	06		Equipos Informáticos	174.889	174.792	174.547	245	
	07		Programas Informáticos	75.492	271.672	271.567	105	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	340.625	340.316	309	
	07		Deuda Flotante	1.000	340.625	340.316	309	
			RESULTADO		-363.630	-308.053	-55.577	

1 Esta diferencia se explica por los mayores Otros Ingresos Corrientes recibidos durante el 2011.

2 La diferencia se M\$47.503 refleja un menor gasto en el Subtítulo 21, respecto al presupuesto otorgado.

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011

16 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			Avance ¹⁷	Notas
			2009	2010	2011	2011/ 2010	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)	--	0.97	1.02	1	0.98	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]						2
	[IP percibidos / IP devengados]						2
	[IP percibidos / Ley inicial]						2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	--	-0.81	-0.63	-1.11	1.76	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	--	-3.32	-0.63	-1.11	1.76	3

1. La Superintendencia no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial durante el 2011.
2. La Superintendencia no cuenta con ingresos propios.
3. La Superintendencia durante el 2011 sólo recibió Deuda Flotante.

¹⁷ 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.

¹⁸ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011¹⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		502.560	-308.045	194.515
Carteras Netas			-457.549	-457.549
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-457.549	-457.549
Disponibilidad Neta		530.150	164.630	694.780
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	530.150	164.630	694.780
Extrapresupuestario neto		-27.590	-15.126	-42.716
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	17.834	-41	17.793
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-44.028	-8.444	-52.472
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.396	-6.641	-8.037

¹⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2011

-

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁰	% Cumpli-miento ²¹	No-tas
				2009	2010	2011				
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88)*100	%	100% (23/23)*100	100% (8/8)*100	100% (8/8)*100	100% (9/9)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
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 SISS.	(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)*100	%	56% (108/193)*100	74% (166/224)*100	64% (154/241)*100	60% (120/200)*100	SI	107%	5
	Enfoque de Género: No									

²⁰ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

²¹ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011 .

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum- ple SI/NO ²⁰	% Cumpli- miento ²¹	No- tas
				2009	2010	2011	2011			
Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad, conforme a la normativa vigente, respecto del total de planes de desarrollo existentes.	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias vigentes que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al final del periodo/N° Total de planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias existentes al final del periodo)*100	%	98.1%	97.6%	97.8%	89.6%	SI	109%	3
	Enfoque de Género: No	(357.0/364.0)*100	(359.0/368.0)*100	(360.0/368.0)*100	(335.0/374.0)*100					
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de clientes de las 19 principales empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes de las 19 principales empresas sanitarias.	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes de las 19 principales empresas sanitarias)*100	%	0.9%	1.4%	0.4%	2.0%	SI	500%	2
	Enfoque de Género: No	(38140.0/4317759.0)*100	(60271.0/4317759.0)*100	(17615.0/4455120.0)*100	(89000.0/4450400.0)*100					
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.	(Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.)*100	%	91.6%	93.6%	92.1%	87.0%	SI	106%	4
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Enfoque de Género: No	(10258.0/11202.0)*100	(11501.0/12293.0)*100	(12743.0/13842.0)*100	(14790.0/17000.0)*100					

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

De acuerdo a lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 20.212, los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Servicios Sanitarios gozarán de una asignación trimestral compuesta por un componente base y otro variable asociado a la ejecución de metas anuales de eficiencia institucional, a contar de 2007. Dicha asignación se irá incrementando gradualmente comenzando en un 2,9% el año 2007 hasta llegar a un 11,6% el año 2010 y siguientes, calculado sobre el sueldo base, más la asignación de fiscalización, más la bonificación sustitutiva.

El componente variable será recibido por los funcionarios siempre y cuando la institución haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de las metas anuales de eficiencia institucional a que se hayan comprometido. Si dicho grado de cumplimiento fuere igual o superior a un 75% e inferior a un 90% el porcentaje será de un 3,3%. Todo cumplimiento inferior al 75% no dará derecho a incremento alguno.

Las metas de eficiencia institucional de la SISS son fijadas por el MOP en conjunto con el Ministerio de Hacienda, a proposición de la SISS. Es así como el Decreto MOP N° 3.117 de 2010, estableció las metas del año 2011, de cuyo cumplimiento depende la percepción de la citada asignación para el periodo 2012 por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2011, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

Área Prioritaria de gestión N° 1: Fiscalización de empresas sanitarias.

Objetivo Estratégico N° 1.1.: 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.

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2011	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2011	Cumple Si / No
1	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de localidades de})$	60% (120/200) Cifras estimadas; existen planes de desarrollo que están siendo actualizados durante el año 2010 por lo que no se cuenta con la cantidad	Cronogramas de Obras e Inversiones año t -Informes o actas de fiscalización emitidas por fiscalizadores SISS o personal de empresas subcontratadas para tal efecto año t	15%	1	$(154/241)*100=63,9\%$	SI

Área Prioritaria de gestión N° 1: Fiscalización de empresas sanitarias.

Objetivo Estratégico N° 1.1.: 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.

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2011	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2011	Cumple Si / No
		las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo en el año t)*100	de localidades que cuentan con obras de inversión en sus planes de desarrollo a firme	-Listado Consolidado de localidades que cuentan con inversiones en el Cronogramas de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo.				
2	Porcentaje de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados el año t, respecto del total de controles programados realizar el año t	Realizados el año t / N° controles de calidad de agua potable y de efluentes de planta de tratamiento de aguas servidas programados a realizar el año t)*100	100% (240 / 240)*100 Controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados a realizar el año 2011: ● 70 controles de calidad a servicios de agua potable. ● 170 controles a descargas de plantas	Reportes, informes de control de laboratorios	20%	2	(319/240)*100=132,9% ● 90 controles de calidad a servicios de agua potable. ● 229 controles a descargas de plantas de tratamiento	SI

Área Prioritaria de gestión N° 1: Fiscalización de empresas sanitarias.

Objetivo Estratégico N° 1.1.: 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.

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2011	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2011	Cumple Si / No
			de tratamiento					
3	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles en el año t, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS en el año t	(Número de consultas y reclamos respondidos en menos de 30 días hábiles en el año t / N° total de consultas y reclamos recibidos en la SISS en el año t)*100	87% (14.790 / 17.000)*100 Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano el N° de solicitudes de atención que se recibirán	Registros del sistema informático SAC	15%	3	(12.743/13.842)*100=92,1%	SI

- 1 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 30 años. El cumplimiento de dicho plan es fiscalizado anualmente por la SISS con el fin de verificar que las inversiones 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. Los criterios para seleccionar las localidades, y dentro de ellas las obras que se fiscalizarán son los siguientes: El criterio fundamental de selección es la aleatoriedad que impide a los fiscalizados predecir si serán sujetos de fiscalización en un determinado periodo. Complementariamente se consideran otros criterios como los siguientes:

- Localidades que tienen obras relevantes de producción de agua potable, estanques de regulación, plantas elevadoras y plantas de tratamiento de aguas servidas.
- Localidades a las que se deba realizar seguimiento en base a fiscalizaciones de años anteriores.
- Localidades con mayor nivel de inversiones.
- Localidades que presenten relativamente mayores contingencias y/o reclamos-denuncias.

La meta supone que no se reduce el Presupuesto en el subtítulo 2211001 y contar con personal competente en regiones para realizar las fiscalizaciones en terreno. La meta también supone un máximo de 120 localidades a fiscalizar cada período. La meta no considera catástrofes climáticas o de la naturaleza que constituyan fuerza mayor y obliguen a desviar los recursos destinados a esta tarea.

- 2 Las concesionarias sanitarias controlan permanentemente y a su cargo la calidad del agua potable y de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas. La Superintendencia, complementariamente, realiza a su cargo controles directos aleatorios, además de aquellos originados en situaciones coyunturales, denuncias y otros.

La realización de 240 controles de calidad del agua potable y de calidad de los efluentes plantas de tratamiento de aguas servidas supone un precio unitario estimado de \$2,5 millones en el caso del agua potable y de \$500 mil en el caso de las plantas. La meta no considera catástrofes de la naturaleza que constituyan una fuerza mayor que obligue a desviar los recursos destinados a esta tarea.

- 3 Durante 2009 se recibieron 16.768 consultas lo que representa un aumento de 13% respecto del año 2008. La meta supone recibir un máximo de 17.000 atenciones en 2011. Por lo tanto la meta compromete responder el 87% en plazo máximo de 30 días hábiles. Cabe señalar que, considerando el plazo de 30 días hábiles, se considerará en el denominador las atenciones recibidas hasta el 18 de noviembre de 2011.

Área Prioritaria de gestión N° 2: Concesiones y fijación de tarifas.

Objetivo Estratégico N°2.1.: 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.

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2011	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2011	Cumple Si / No
4	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en el DFL N° 70/88	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88 en el año t / N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria en el año t, conforme al DFL N°70/88)*100	100% (9/9)*100	Intercambios de acuerdo al art. 10 del DFL N° 70/88 realizados ante notario público	20%	4	(8/8)*100=100,0%	SI

Objetivo Estratégico 2.2.: Asegurar 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.

5	Porcentaje de solicitudes de Concesión Sanitaria otorgadas en el plazo legal en el año t, respecto del total de solicitudes de Concesión Sanitaria otorgadas en el año t	N° de Solicitudes de Concesión sanitaria otorgadas en el plazo legal en el año t / N° Total solicitudes de concesión sanitaria otorgadas en el año t.	90% (36 / 40)*100 Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano el número de solicitudes de concesión o ampliación que se recibirán	Publicación de la solicitud y Oficios que informan otorgamiento de la concesión (o ampliación de)	5%	5	(54/55)*100=98,2%	SI
6	Porcentaje de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias que cuentan con	N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias vigentes que cuentan con	90% (335 / 374)*100 Cifras estimadas; no es	Oficios que informan pronunciamiento favorable de la Superintendencia a la actualización	10%	6	(360/368)*100=97,8%	SI

pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2011, conforme a la normativa vigente, respecto del total de planes de desarrollo existentes al 31/12/2011	pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2011 / N° Total de planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias existentes al 31/12/2011	posible conocer de antemano el número de planes de desarrollo al 31/12/2011	del plan de desarrollo.
--	---	---	-------------------------

- 4 La Superintendencia de Servicios Sanitarios debe proponer al Ministerio de Economía las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes, por los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas. Las tarifas máximas se fijan mediante decreto de ese ministerio y su periodo de vigencia es de cinco años. La legislación vigente establece que tanto la concesionaria como la Superintendencia de Servicios Sanitarios realizan paralelamente los estudios y cálculos de la tarifa. El DFL MOP 70 establece que cinco meses antes del término de vigencia de las tarifas, la Superintendencia debe intercambiar los estudios con la concesionaria, ante notario, de modo tal que éstos quedan a disposición de ambas partes a contar de ese momento. La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, la autoridad convoca a una comisión de expertos encargada de dirimir dichas diferencias. Si hay acuerdo, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por una comisión de tres expertos que las dirimen. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta las nuevas tarifas que son publicadas en el Diario Oficial.
- Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del plazo de elaboración e intercambio de estudios tarifarios. El año 2011 corresponde la elaboración e intercambio con las concesionarias: Aguas Antofagasta, ESSAL, Aguas del Valle, Aguas Patagonia de Aysén, Aguas Magallanes, Tratacal, ESSI (localidad de Labranza), ESSBIO y Nuevo Sur. La meta supone que no surgirán imprevistos por motivos ajenos a la SISS como la interposición de recursos legales por parte de terceros o la fuerza mayor, que impidan la realización e intercambio de los estudios que corresponde intercambiar en el plazo legal.
- En el caso de Aguas Patagonia de Aysén las tarifas fueron prorrogadas mediante la resolución N°3531 de 2010 por lo tanto no hubo intercambio Tarifario.
- 5 El DFL N° 382 de 1988 establece, en su capítulo II, artículos 13 y 14, que, desde que se realiza la publicación de la solicitud de una concesión sanitaria, cualquier tercero interesado puede oponerse, para lo cual tiene un plazo de 60 días. Luego, si no existen oponentes, la SISS puede pasar a la etapa siguiente que consiste en el Acto Público donde se presentarán los interesados, de lo contrario, la SISS cuenta con 60 días para analizar los antecedentes proporcionados por él o los oponentes, realizar consultas, eventuales trámites ante los municipios, el Ministerio de la Vivienda, etc. En todo caso, la Ley establece 120 días como máximo para realizar el Acto Público una vez que se ha publicado la solicitud de Concesión.
- Posterior al acto público, la SISS cuenta con 180 días para evacuar un informe técnico de relativa complejidad que contiene un análisis de la admisibilidad de los derechos de agua involucrados, el análisis pormenorizado del plan de inversiones inherente a la concesión, y eventualmente el cálculo de las tarifas aplicables a la misma. De este modo 300 días es el plazo máximo legal que el legislador ha considerado razonable para el proceso, considerando que debe asegurar que cualquier persona tenga el tiempo suficiente ya sea para oponerse a la solicitud de concesión o para manifestar su interés en la concesión, y la complejidad técnica propia del proceso.

Se propone una meta de 90%, dado que la tramitación de los procesos de concesiones y el cumplimiento de los plazos involucrados no dependen enteramente de la SISS, lo que se ha visto mayormente afectado en el último período. En la práctica, tales procesos pueden generar controversias que plantean los propios interesados que participan en ellos, o bien, porque la información recibida no es satisfactoria para los fines establecidos en la ley, o por la no recepción en tiempo y forma de los antecedentes necesarios, que le permita a la SISS un pronunciamiento en los plazos involucrados.

La meta propuesta supone que se mantiene el volumen de solicitudes similar a 2010, a la vez que no surgen imprevistos originados en otros organismos que participan del proceso (Municipalidades, Contraloría General de la República, Ministerio de la Vivienda) recursos administrativos o legales por parte de terceros o la fuerza mayor, o incumplimientos por parte del interesado que impidan la prosecución de los procesos de concesión o ampliación. Meta no incluye procesos de concesión que requieren cálculo tarifario.

- 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 contar con el pronunciamiento favorable de la Superintendencia de modo de garantizar que cumplen su objetivo 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 actualizados, es decir aquellos que tienen menos de cinco años de antigüedad, respecto del total de planes de desarrollo existentes en el país. Se supuso que una tasa histórica de incumplimiento por parte de las empresas en la entrega de planes de desarrollo o de discrepancias entre la SISS y las empresas. la tarea está sujeta a contar con recursos de apoyo a esta labor conforme al presupuesto solicitado. Además supone que no se producen retrasos en la aprobación de los planes de desarrollo por causas externas a la SISS, de responsabilidad de la empresa o de otro organismo.

Área Prioritaria de gestión N° 3: Control de Residuos Industriales Líquidos (RILES).

Objetivo Estratégico 3.1.: 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

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2011	Cumple Si / No
7	Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS}}$	80% (960 / 1200)*100 Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano cuantos documentos para revisar se recibirán	Sistema electrónico SEIA	5%	7	(917/1014)*100=90,4%	SI
8	Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 dictadas en el año t/ N° de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 vigentes al 31/12 año t-1)*100	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N}^\circ \text{ 609/98 dictadas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N}^\circ \text{ 609/98 vigentes al 31/12 año t-1}}$	15% ((45 / 300) - 1)*100 Cifras estimadas; no se conoce aun con exactitud las RPM dictadas al 31/12/2010	RPM de EI afectos al DS MOP N°609/98 dictadas por la SISS el año t y el año t-1.	10%	8	((350/297)-1)*100=17,8%	SI

- 7 Los documentos SEIA a que se refiere esta meta es a aquellos que requieren de pronunciamientos SISS respecto de proyectos en proceso de evaluación ambiental en el SEIA. Para que la SISS efectuó los pronunciamientos debe revisar la documentación y posteriormente efectuar un pronunciamiento técnico (favorable o desfavorable) respecto de si los proyectos del SEIA cumplen con la normativa ambiental de competencia de la SISS.

- 8 La meta supone que los documentos y antecedentes necesarios para realizar pronunciamientos, sean puestos a disposición por parte del Servicio de Evaluación Ambiental antes del plazo de vencimiento para su revisión. También supone el correcto funcionamiento del sistema SEIA electrónico que permita materialmente el envío de los pronunciamientos.

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. Supone que la implementación de la nueva institucionalidad ambiental no representa una disminución de profesionales de la SISS capacitados para realizar esta tarea.

Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución 100%

Cumplimiento MEI años 2009 – 2011			
	2009	2010	2011
% Cumplimiento MEI	100 %	100%	100%