

## VERSIÓN LEY AÑO 2019

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

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador   | Formula de Cálculo   | Efectivo 2015                | Efectivo 2016                | Efectivo 2017               | Efectivo a Junio 2018    | Meta 2019                   | Notas |
|---|---|--|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</li> </ul>  | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100</p>  | 100.0 %<br>(143.0/143.0)*100 | 100.0 %<br>(138.0/138.0)*100 | 100.0 %<br>(41.0/41.0)*100  | 13.3 %<br>(2.0/15.0)*100 | 100.0 %<br>(59.0/59.0)*100  | 1     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●Fiscalización de empresas sanitarias                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>»Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: NO</p>                 | <p>(N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98 vigentes en diciembre del año (t-2))*100</p>            | 3.6 %<br>(121.0/3362.0)*100  | 4.2 %<br>(133.0/3195.0)*100  | 4.0 %<br>(121.0/3016.0)*100 | 0.0 %<br>(0.0/0.0)*100   | 4.0 %<br>(129.0/3234.0)*100 | 2     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</li> </ul>   | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: NO</p>                                 | <p>(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88 )*100</p> | 100 %<br>(6/6)*100           | 100 %<br>(14/14)*100         | 100 %<br>(4/4)*100          | 33 %<br>(2/6)*100        | 100 %<br>(28/28)*100        | 3     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●Fiscalización de empresas sanitarias</li> </ul>   | <p><u>Eficacia/Producto</u></p>   | <p>(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras</p>   | 78 %<br>(182/233)*100        | 73 %<br>(167/228)*100        | 74 %<br>(164/222)*100       | 31 %<br>(53/172)*100     | 73 %<br>(174/240)*100       | 4     |

|                                       |   |   |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |   |
|---------------------------------------|---|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|
|                                       | 4 Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO  | 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  |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |   |
| •Fiscalización de empresas sanitarias | <u>Calidad/Producto</u><br><br>5 Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO   | (Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.)*100  | 94.2 %<br>(29257.0/31058.0)*100 | 96.7 %<br>(39225.0/40573.0)*100 | 96.1 %<br>(33754.0/35124.0)*100 | 95.7 %<br>(19497.0/20374.0)*100 | 94.6 %<br>(42570.0/45000.0)*100 | 5 |
| •Fiscalización de empresas sanitarias | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>6 Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO | (N° de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados/N° total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados realizar en el año t)*100 | 191 %<br>(612/320)*100          | 104 %<br>(363/350)*100          | 100 %<br>(390/390)*100          | 42 %<br>(162/390)*100           | 100 %<br>(390/390)*100          | 6 |

Notas:

1 De acuerdo a la normativa vigente, las empresas de servicios sanitarios deben elaborar para cada una de las localidades del país, un plan de desarrollo de largo plazo, con el objetivo de asegurar el servicio de agua potable, de alcantarillado y de tratamiento de aguas servidas a toda la población. Dichos planes de desarrollo deben ser aprobados por la Superintendencia y deben actualizarse al menos cada cinco años, de modo de asegurar su vigencia y adecuación a la demanda actualizada de la población. Este indicador mide la proporción de planes de desarrollo revisados por la SISS, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo debido a que se cumple el ciclo de 5 años.

Planes de Desarrollo revisados significa, en términos generales, analizar si las inversiones propuestas por cada empresa le permiten asegurar la calidad y continuidad de los servicios sanitarios que presta en cada una de las localidades que componen su territorio operacional, con un horizonte de 15 años. En lo particular, se analiza:

- Proyección de demanda
- Capacidad y calidad de fuentes de agua potable
- Balances oferta-demanda de toda la infraestructura (producción, distribución, recolección y disposición)
- Ampliación de infraestructura en razón de los déficit existentes
- Reposición de infraestructura

Existen varios objetivos implícitos en la revisión de los PD:

- a. Lograr que las ESS entreguen los PD en plazos razonables.

- b. Lograr que incorporen las observaciones que se generan a partir de la exhaustiva revisión que se efectúa y lo recogido por esta Superintendencia en las fiscalizaciones permanentes que se efectúan.
- c. Lograr que se reconozcan déficits de capacidad en los diversos elementos de la infraestructura sanitaria.
- d. Lograr que incorporen las obras de ampliación de capacidad, mejoramiento y reposición que resuelven los déficits, problemas en la calidad o continuidad del servicio y/o vida útil de la infraestructura.
- e. Lograr que dichas obras sean puestas en el cronograma oportunamente para resolver los déficits o problemas detectados.

2 El artículo 2 de la Ley N° 18.902 otorga a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la responsabilidad del control de los residuos industriales líquidos, vinculados a la prestación de los servicios sanitarios, en particular de los establecimientos afectos al DS MOP N° 609/98, norma que regula las descargas de Riles a los sistemas de alcantarillado público. Dicha norma establece que corresponderá a los prestadores de servicios sanitarios la fiscalización del cumplimiento de esta norma, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y supervigilancia de la SISS. En este contexto, la Superintendencia realiza fiscalizaciones a los establecimientos industriales, con el objetivo verificar el cumplimiento de esta normativa.

El proceso de medición se realiza cuantificando el porcentaje de fiscalizaciones realizadas -en el año t- a los establecimientos industriales que deben dar cumplimiento al DS MOP N° 609/98 identificados en el Catastro de Establecimientos Industriales a diciembre del año t-2.

El catastro de establecimientos industriales se actualiza de acuerdo a la información que reportan mensualmente las empresas sanitarias a esta Superintendencia, respecto de las actividades económicas que descargan sus riles a las redes de alcantarillado público, proceso que es dinámico.

Para efectos de la medición se considerarán solamente las fiscalizaciones programadas para el año t.

3 Dentro de los procesos tarifarios existe la posibilidad que la SISS acuerde con la empresa sanitaria una postergación (por fuerza mayor, o para retardar un estudio tarifario con el objeto de hacerlo coincidir en tiempo con otro estudio tarifario) o prórroga (mantener la tarifa existente por otros 5 años, de acuerdo al artículo 12 del DFL 70), en ambos casos, el estudio tarifario no se realiza (y en consecuencia, no se intercambia) porque el proceso de cálculo tarifario tomó una vía alternativa, 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.

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.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Tarifas, D.F.L. MOP N° 70/88 y sus modificaciones posteriores, las tarifas de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado tienen una vigencia de 5 años. Durante el año t corresponde, por tanto, la realización de los estudios tarifarios de aquellas empresas a las que vencen sus tarifas.

En caso que se acuerde la prórroga o postergación en el año t-1 de un estudio cuyo intercambio se ha programado para el año t, se rebajará del denominador dicho estudio. De igual modo, para aquellos estudios cuya fecha máxima de realización de intercambio es en el año t+1 pero que se ha programado adelantarlo para el año t, en caso que finalmente se establezca su realización para el año t+1, también deberá rebajarse del denominador.

Finalmente, se tiene el caso particular de "Servicios Sanitarios de la Estación" que actualmente cuenta con un administrador provisional y cuyo intercambio debe realizarse a más tardar el 1/9/2019. Si una nueva empresa se hace cargo de prestar el servicio en dicho sector, podría modificarse la fecha de realización de su estudio de intercambio.?

4 a. En el Nivel Central de la División de Fiscalización se identifican todas las localidades y obras factibles de fiscalizar en base a la información anual que remiten las empresas (autocontrol de las sanitarias), definidas como el universo de localidades factibles de fiscalizar. Las obras que realizan las empresas sanitarias en el año t-1 se informan a la SISS en enero del año t. Por lo tanto, este indicador se refiere a la fiscalización que se efectúa en el año t, respecto de las obras ejecutadas en el año t-1, las que las concesionarias informan a la SISS en el primer trimestre del año t? b. Las obras o estudios a fiscalizar deben cumplir con el requisito de que tengan como mínimo un avance real igual o superior a un 70%. c. Del Universo de localidades factibles de ser fiscalizadas se saca una muestra para cada región teniendo como base el porcentaje necesario a nivel nacional para cumplir con el compromiso anual. Se fiscaliza un número de obras dentro de cada localidad tal que: - Para localidades con 1 a 3 obras se fiscaliza el 100% de las obras y para localidades con 4 a o más, se fiscalizan al menos 3 obras, o - Se fiscaliza al menos una obra considerada relevante. d. La oficina regional realiza su programación anual en base a listado de localidades y obras seleccionado por la Div. de Fiscalización. e. La Oficina Regional oficia a la empresa sanitaria fecha y

localidades a Validar en base a su programación anual, para que esta facilite los medios necesarios para dicha validación. f. Para la validación de obras la Oficina Reg. utiliza una planilla que considera los siguientes parámetros dependiendo del tipo de obras a fiscalizar: por ej. si se trata de obras físicas como sondajes, estanques, Plantas elevadoras, etc. puede validar la ejecución de dicha obra utilizando medios como la visita a terreno inspeccionando la ejecución de la obra, o bien solicitando la recepción de las obras o planos de construcción, y para casos de obras como renovación de redes se solicitan planos de construcción, recepción de la obra, facturas o contratos de ejecución de obra. g. Al momento de efectuar la validación de obras, se debe elaborar un acta de terreno que da cuenta de datos de la localidad fiscalizada y detalles de lo observado en terreno. Dado el calendario que rige el proceso de recepción de la información que generan y envían a la SISS las empresas sanitarias, el denominador de este indicador se determina en el mes de abril del año t.

5 Este indicador evalúa el porcentaje de consultas y reclamos respondidos en el plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos, que se registran en el sistema informático SAC a nivel nacional. Contempla los canales de atención presencial, telefónico, carta, mail y web. Respecto del numerador y denominador: - Los posibles estados de las consultas y reclamos en el sistema informático SAC son "abierto" y "cerrado". Para efectos de medir este indicador, se entenderá "cerrado" como equivalente a "respondido". - En el denominador se consideran las consultas y reclamos recibidos hasta 30 días hábiles antes del 31 de diciembre del año t - En el numerador se contemplarán las consultas y reclamos respondidos hasta el 31 de diciembre del año t. SIAC es SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, siendo este uno de los mecanismos de participación ciudadana declarados por la SISS. En relación al proceso de atención ciudadana, este considera varias etapas, las que se resumen en: análisis, solicitud de información, visita en terreno si procede y elaboración de respuesta. Existen diferentes tipos de atención: - Consulta frecuente: toda petición de información general de respuesta inmediata (atenciones que responde callcenter). - Consultas: toda petición de información general o de orientación respecto de una materia o asunto con respuesta inmediata o diferida por los analistas de atención. - Reclamos contra la empresa sanitaria: donde el cliente manifiesta explícita o implícitamente una disconformidad con un servicio, atención o cobro por parte de una empresa sanitaria. - Reclamo contra la SISS: Reclamo del cliente sobre la atención de la SISS, por disconformidad con la respuesta anterior, plazos de respuesta y/o la atención recibida. - Denuncia de riles: entenderá por todo reclamo, información o denuncia sobre una situación de contaminación por residuos vertidos por algún presunto establecimiento industrial.

6 La Ley faculta a la Superintendencia para realizar controles de la calidad del agua potable y de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas que operan en el país. De acuerdo al presupuesto disponible, la SISS realiza estos controles a través de laboratorios especializados.

Con los resultados de Análisis de Riesgos inherentes que pudieran presentarse en el año t, se fijan las localidades a fiscalizar, las cuales pueden variar según lugar geográfico, catástrofes y contingencias que ocurran en el transcurso del año. Existen pocos laboratorios autorizados para realizarlos y por ende no en todas las localidades poseen uno. Es por ello que varían los costos de los controles.