




Superintendencia de Servicios Sanitarios

Ministerio de Obras
Públicas

Gobierno de Chile

CHILE **Avanza** con todos 

Balance de Gestión Integral

Año 2013

BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2013

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

Moneda 673 – Santiago – 2382 4000

www.siss.gob.cl

Índice

1. CARTA PRESENTACIÓN DE LA MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS.....	2
2. RESUMEN EJECUTIVO	3
3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN AÑO 2013.....	6
3.1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA SISS ASOCIADOS A LA PROVISIÓN DE SERVICIOS.....	6
3.1.1 <i>Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios</i>	6
3.1.2 <i>Otorgamiento de Concesiones Sanitarias</i>	8
3.1.3 <i>Fiscalización de Empresas Sanitarias</i>	10
3.1.4 <i>Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales</i>	18
3.1.5 <i>Participación en el establecimiento de normas y estándares</i>	23
3.1.6 <i>Difusión de información sectorial</i>	25
3.2 GESTIÓN DE INFORMACIÓN	26
4. DESAFÍOS PARA EL AÑO 2014	28
5. ANEXOS	31
ANEXO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	32
A) DEFINICIONES ESTRATÉGICAS.....	32
B) ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO.....	36
C) PRINCIPALES AUTORIDADES 2013.....	38
ANEXO 2: RECURSOS HUMANOS.....	39
D) DOTACIÓN DE PERSONAL	39
ANEXO 3: RECURSOS FINANCIEROS.....	43
E) RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA.....	43
F) COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2013.....	44
G) INDICADORES FINANCIEROS	45
H) FUENTE Y USO DE FONDOS.....	46
ANEXO 4: INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013.....	47
ANEXO 5: CUMPLIMIENTO DE SISTEMAS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES 2013.....	50

1. Carta Presentación de la Ministra de Obras Públicas

De acuerdo a lo planteado en el Programa de Gobierno de S.E. el Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, y en la búsqueda constante por alcanzar los objetivos de un país desarrollado en 2018, resulta fundamental contar con la infraestructura adecuada en pos de lograr dicho cometido. En esa línea, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Servicio descentralizado y supervigilado por el Ministerio de Obras Públicas, durante el año 2013 ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo del país en los ámbitos de regulación y fiscalización de abastecimiento de servicios sanitarios continuos y de calidad a la población urbana del país.

Este servicio, en términos concretos, ha aportado a dicho proyecto a través de la regulación de la industria de provisión de agua potable y saneamiento en áreas urbanas, permitiendo así la satisfacción de los requerimientos necesarios en orden al desarrollo y crecimiento del país, y a la calidad de vida de sus ciudadanos.

La labor fiscalizadora durante el año 2013 continuó marcada por la escasez hídrica, no obstante se ha logrado asegurar el abastecimiento continuo de agua potable a la población. Relacionado con ello, debieron enfrentarse hechos relevantes que afectaron la calidad de servicio, como los eventos de turbiedad que en el verano dejaron sin agua potable a gran parte de la Región Metropolitana. Estos eventos fueron enfrentados decididamente por la autoridad, realizando las investigaciones pertinentes conducentes a requerir medidas e inversiones a las concesionarias para solucionar el origen del problema, junto con la aplicación de drásticas sanciones por la falta de calidad de servicio que tales situaciones involucraron para la ciudadanía.

La escasez hídrica ha tenido su máxima expresión en la Región de Atacama, donde en conjunto con las medidas e inversiones para hacerle frente, fue necesario definir un nuevo Plan de Desarrollo y consecuentemente adelantar el proceso tarifario de la empresa sanitaria Aguas Chañar, el que fue abordado durante el año 2013.

Además de los casos con mayor connotación pública, en 2013 la Superintendencia llevó a cabo su programa anual de fiscalización, por el cual se realizaron 3.651 fiscalizaciones en terreno y 892 controles de calidad del agua. Producto de las fiscalizaciones realizadas, se dictaron 3.443 instrucciones a las concesionarias y fueron aplicadas 110 multas, por un monto total de \$3.262 millones.

El principal desafío del año 2014 será intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario, y el desarrollo de 33 estudios tarifarios, dentro de los cuales se encuentran los correspondientes a las dos empresas más grandes del país, Aguas Andinas y ESVAL, que deben presentarse en octubre de 2014.


LORETO SILVA ROJAS
MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS

2. Resumen Ejecutivo

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador¹, supervigilado 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 contó en 2013 con un promedio de 194 funcionarios y un presupuesto total efectivo de \$ 9.662 millones.

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

Para desarrollar su labor dispone, a contar de 2008, de una oficina en cada región del país y un total de 199 funcionarios/os² que trabajan en pos del cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- 1 Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
- 2 Velar por la provisión futura continua y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias, con una fiscalización eficiente y eficaz, y la revisión permanente de la normativa aplicable.
- 3 Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región, y de educar, informar y atender oportunamente a la ciudadanía.
- 4 Aplicar políticas y prácticas de gestión de personas que permitan cultivar un estilo sistémico-colaborativo-emprendedor al interior de la SISS y en relación a su entorno, promoviendo ambientes laborales más gratos y estimulantes, con un desempeño mejorado y mayor involucramiento y motivación de las personas.

A diciembre de 2013, el sector sanitario urbano está compuesto por 58 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.

Asimismo, la Superintendencia controla alrededor de 3.200 industrias generadoras de Residuos Industriales Líquidos (Riles) en todo el país que evacúan en el sistema de alcantarillado, y ejecuta las fiscalizaciones de más de 500 establecimientos que descargan a cursos de agua por encomendación de la Superintendencia del Medioambiente.

1 Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2 A dic/2013 había 12 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.

La labor fiscalizadora durante el año 2013 continuó marcada por la escasez hídrica en algunas regiones del país, no obstante lo cual se ha logrado asegurar el abastecimiento de agua potable a la población y reducir los cortes reiterados del suministro, mientras se adoptan las medidas definitivas comprometidas, como por ejemplo en el caso de Aguas Chañar – Copiapó, la construcción de una Planta Desaladora que estará operativa en 2017.

Relacionado con ello, durante 2013 debieron enfrentarse hechos relevantes que afectaron la calidad de servicio, algunos derivados de fenómenos climáticos, de la escasez hídrica o de la necesidad de inversiones específicas en infraestructura, como los eventos de turbiedad en el verano que dejaron sin agua potable a gran parte de la Región Metropolitana, la rotura de una matriz en Valparaíso que generó graves daños, la presencia de arsénico en algunas localidades al norte de la región Metropolitana y problemas de olor y sabor del agua en algunas localidades.

En los casos en que estos hechos provocaron una emergencia, existió una adecuada coordinación con otras autoridades para enfrentarla, luego de lo cual se realizaron las investigaciones pertinentes, conducentes a requerir medidas e inversiones a las concesionarias para solucionar el origen del problema, junto con la aplicación de drásticas sanciones por la falta de calidad de servicio que estos eventos involucraron para la ciudadanía.

Además de los casos con mayor connotación pública, la Superintendencia de Servicios Sanitarios llevó a cabo su programa anual de fiscalización, por el cual en 2013 se realizaron 3.651 fiscalizaciones en terreno. Dentro de este programa destacan la ejecución de un nuevo plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica y la ejecución del plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio, con externalidades negativas a la población.

En lo que respecta a la fiscalización de Riles, destaca la fiscalización del PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), que es la pauta que deben seguir para controlar los establecimientos industriales que descargan a las redes de alcantarillado público, inspeccionándose al respecto en 2013 el trabajo de 10 empresas sanitarias. Además se ejecutó el convenio de encomendación de acciones suscrito entre la Superintendencia de Medio Ambiente y la SISS, para la fiscalización de Riles descargados a cursos de agua superficial y subterráneo.

Igualmente, se realizaron 465 controles directos de laboratorio; 117 de calidad del agua potable y 348 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe. También hay que señalar que se realizaron 427 controles directos de Riles a Establecimientos Industriales para verificar el cumplimiento de las normas de emisión. Producto de las fiscalizaciones realizadas, durante 2013 se dictaron 3.443 instrucciones a las concesionarias y fueron aplicadas 110 multas por un monto total de \$3.262 millones.

En relación a proyectos de ley, destaca la norma sobre compensación a usuarios de servicios de agua potable, en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o comunicadas previamente a ellos, que fue aprobada por la Comisión de Hacienda del Senado y quedó en condiciones de transformarse en ley próximamente.

Paralelamente durante 2013 se implementó el Consejo de la Sociedad Civil, el que ya se encuentra funcionando, como órgano asesor.

Durante el año 2013 también destacan diversos avances asociados a las tecnologías y la información como la consolidación del Sistema de Adquisiciones, proyecto premiado dentro de las diez iniciativas MOP-Chile Gestiona, la publicación de información relevante en el sitio web (Territorios Operacionales de las concesionarias sanitarias, grifos y plantas de tratamiento de aguas servidas) y mejoras en el sistema de Gestión Comercial (GESCO) que permite disminuir los tiempos de atención de los ciudadanos que acuden a las Oficinas de Atención a clientes con problemas asociados a su boleta de facturación de las empresas sanitarias.

En relación a materias tarifarias, además del desarrollo del Estudio Tarifario de Aguas Chañar entre otros, se abordaron diversos estudios tendientes a preparar el Sexto Proceso de fijación tarifaria que comenzará el año 2014 con la tarificación de las dos empresas más grandes del sector, Aguas Andinas y Esval, que abastecen a más del 50% de la población urbana del país. En esta materia destaca la emisión de las Bases Preliminares para dichos procesos, generadas a fines de Octubre.

La labor realizada por la SISS en 2013 involucró en promedio a 196 funcionarios, y un gasto de \$9.662 millones, que se compone fundamentalmente por \$5.806 en remuneraciones, \$1.716 de estudios tarifarios y ejecución de programas de fiscalización, \$1.331 millones en gasto corriente y \$198,6 millones en activos no financieros.

Además de dar continuidad a los programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2014 será intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole. Lo anterior, manteniendo la fiscalización derivada de la crisis hídrica que se presenta en las zonas norte y centro del país. Las regiones más afectadas son Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana, con las empresas Aguas Chañar, Aguas Del Valle, ESVAL y Sembcorp Aguas Chacabuco, que requieren supervisión y control permanente de la SISS para garantizar la disponibilidad de agua potable para la población mientras persista esta condición.

Complementariamente, durante 2013 se efectuarán propuestas de modificaciones reglamentarias y administrativas para el sector sanitario, tendientes a proporcionar una mayor protección a los usuarios. Ello conjuntamente con el desarrollo de los estudios tarifarios de 33 concesiones.

Finalmente, destacar que concordantemente con las instrucciones impartidas respecto de la necesidad de perfeccionar la política de gestión de recursos humanos, la SISS ha modificado sus objetivos estratégicos a partir de 2014, incluyendo el siguiente:

Aplicar políticas y prácticas de gestión de personas que permitan cultivar un estilo sistémico-colaborativo-emprendedor al interior de la SISS y en relación a su entorno, promoviendo ambientes laborales más gratos y estimulantes, con un desempeño mejorado y mayor involucramiento y motivación de las personas



Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

3. Resultados de la Gestión año 2013

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

3.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

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

Bajo este nuevo modelo, las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes se calculan sobre la base de una *Empresa Modelo* que opera eficientemente y que se autofinancia. La empresa real no puede cobrar una tarifa mayor a la calculada para la empresa modelo⁴

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

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

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

La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia de Servicios Sanitarios dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, 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 2013 se inició el sexto proceso tarifario nacional, con la elaboración de las bases de estudios tarifarios de 20 concesionarias, dentro de las cuales destacan Aguas Andinas y Esval, las dos empresas más grandes del país, junto con Smapa (Maipú) y las

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

empresas Sembcorp que operan en la zona nor-oriental de la capital. Dichas bases fueron puestas a disposición del público y pueden consultarse en nuestro sitio web <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3508.html>

Adicionalmente, fueron publicados nuevos decretos tarifarios, que estarán vigentes por 5 años, para las empresas Aguas del Altiplano, que opera en las regiones de Tarapacá y de Arica y Parinacota, Aguas Décima de Valdivia, Aquabio (Arica), Aguas Santiago Poniente (RM) y Huertos Familiares (RM).

Durante 2013 se llevaron a cabo 5 estudios tarifarios, dentro de los cuales destacan la tarificación de la tubería de descarte de la planta de osmosis inversa de Aguas Chañar (Atacama) y el estudio tarifario de la misma empresa, que debía ser realizado en 2014, pero que debió adelantarse debido a la grave escasez hídrica que afecta la región, lo que importa un cambio en los supuestos empleados para establecer las tarifas hasta ese momento vigentes. El 1 de marzo de 2014 comenzará la vigencia de las nuevas tarifas, que fueron dirimidas por un panel de expertos en base a los estudios presentados paralelamente por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y por el prestador, y a las discrepancias que la empresa presentó al estudio de la SISS.

Resultado de los procesos tarifarios 2009-2013

Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	Clientes a dic. de 2012 (1)	
				Nº	% del total sector
I	Aguas del Altiplano	2,49%	abr-13	144.920	3,06%
II	Aguas Antofagasta-ECONSSA-Tratacal	-0,60%	jul-11	155.304	3,28%
III	Aguas Chañar	+12%	mar-14	85.903	1,81%
IV	San Isidro S.A. Pichidangui	2,90%	feb-10	1051	0,02%
IV	Empresa de Servicios Totoralillo	4,70%	feb-10	400	0,01%
IV	Empresa Aguas La Serena	2,50%	dic-10	467	0,01%
IV	Aguas del Valle	6,00%	sep-11	198.636	4,20%
V	Esva	0%	mar-10	565.763	11,95%
V	Coopagua	0%	Prórroga hasta 2016	4.189	0,09%
V	Empresa de Agua Potable Los Molles	4,50%	feb-10	908	0,02%
V	Inmobiliaria Norte Mar S.A. (Loteo Rodelillo)	3,60%	ago-10	1	0,00%
RM	Aguas Andinas	-1,30%	mar-10	1.677.338	35,44%
RM	Aguas Cordillera	-1%	jun-10	145.572	3,08%
RM	Aguas Manquehue	5,80%	may-10	9.263	0,20%
RM	SMAPA	0%	Prórroga hasta 2016	188.423	3,98%
RM	Com. de Servicios Remodelación San Borja	4,80%	feb-10	3.769	0,08%
RM	Alberto Planella O. Loteo Sta. Rosa del Peral	0,40%	feb-10	368	0,01%
RM	La Leonera	4,50%	feb-10	130	0,00%
RM	Empresa de Agua Potable Lo Aguirre	10,00%	feb-10	444	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Melipilla Norte	5,70%	feb-10	3.597	0,08%
RM	Explotaciones Sanitarias	6,00%	feb-10	671	0,01%
RM	Servicios Sanitarios Larapinta	11,40%	jul-10	2.792	0,06%
RM	Aguas Santiago Sector B1 C y D	11,80%	dic-10	386	0,01%
RM	Aguas Santiago Poniente	-2,64%	dic-12	3459	0,07%
RM	Huertos Familiares	-13,70%	feb-13	548	0,01%
VII	Cooperativa Sagrada Familia	-2,10%	mar-10	968	0,02%
VII	Cooperativa Comunidad de Maule	5,00%	may-10	2.447	0,05%

				Clientes a dic. de 2012 (1)	
Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	N°	% del total sector
VII	Cooperativa Sarmiento	-0,58%	may-11	2.214	0,05%
VII	NuevoSur	5,50%	sep-11	235.845	4,98%
VI y VIII	ESSBIO	4,00%	sep-11	707.070	14,94%
VIII	Aguas San Pedro	3,00%	dic-10	14.401	0,30%
IX	Aguas Araucanía	5,00%	ene-11	207.645	4,39%
IX	San Isidro S.A. Labranza	26,00%	dic-11	7804	0,16%
X y XIV	ESSAL	2,50%	sep-11	203.096	4,29%
XIV	Aguas Décima	0%	Prórroga hasta 2018	42.061	0,89%
XI	Aguas Patagonia de Aysén	0%	Prórroga hasta 2016	24.500	0,52%
XII	Aguas Magallanes	-2,54%	dic-11	48.686	1,03%

(1): La cantidad de clientes 2013 no se encuentra aún procesada, sin embargo estas cifras cumplen con proporcionar el orden de magnitud del tamaño de cada empresa sanitaria

Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante 2013 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 1.028 millones (financiados con el ítem 22-11-001-Estudios del Giro Propio del Negocio) a cargo de 19 profesionales de la SISS y diversas empresas consultoras. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los varios aspectos que inciden en el precio que deben pagar los consumidores: la demanda de la población por agua potable y alcantarillado, la estimación del valor agua cruda en cada localidad, el valor de las inversiones necesarias y los gastos de funcionamiento del servicio, entre otros. Adicionalmente, continuaron estudios orientados a perfeccionar la contabilidad regulatoria exigida a las concesionarias sanitarias y para desarrollar un modelo matemático representativo de una empresa eficiente.

El calendario de los procesos tarifarios correspondientes al sexto proceso tarifario nacional, iniciado en 2013, se encuentra disponible en la página web www.siss.gob.cl (sección Qué hacemos/Fijar tarifas <http://www.siss.cl/propertyvalue-2273.html>).

3.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias

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

Fundamentalmente, debido al 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 2013 se alcanzó a 38 procesos de concesión.

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. La licitación de concesiones tiene lugar en casos expresamente establecidos por la ley, o cuando por causas de interés social, que califica la SISS, sea imprescindible asegurar la provisión de servicios en una zona urbana. En cuanto a su proceso, difiere de una solicitud de concesión, ya que cuenta con plazos y trámites propios, como es el caso de la publicación del llamado en el Diario Oficial y la elaboración de bases administrativas y técnicas, que deben ser aprobadas por la SISS.

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 2013 se inscribieron 38 nuevas concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, por aproximadamente 520 nuevas hectáreas, lo que permitirá dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a más de 13 mil nuevos hogares. 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 238 días. El porcentaje de Procesos de Concesión tramitados en menos de 300 días fue de 93%.

A diciembre de 2013 existen 369 planes de desarrollo de empresas sanitarias, de los cuales 364 se encuentran actualizados (es decir, han pasado menos de 5 años desde su última revisión). Durante el año 2013 fueron actualizados 19 de ellos (5%), de los cuales 7 estaban programados y las 12 restantes se agregaron por distintas razones; en algunos casos se adelantaron por cambios importantes en la información base de los estudios, se presentaron algunos planes de desarrollo que estaban desactualizados hace algunos años (ESETO-Totoralillo y Sanitarias Aguas Lampa-sector de Lo Pinto y, en el caso de Chaitén, se definieron aspectos básicos para la actualización.

Estas funciones están a cargo de 7 profesionales de la División de Concesiones. En 2013 se destinaron MM\$25 para desarrollar una Metodología para la Revisión de los Planes de Desarrollo presentados por las empresas, 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>

3.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias

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

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

1. Realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
2. 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 directos a las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas realizados a través de laboratorios de análisis acreditados y de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas residuales del año 2010.
4. Control directo de la micro medición (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 con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población.
7. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta de las empresas sanitarias a reclamos y atención de público.
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 a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.
12. Se realizaron Auditorías integrales a 5 sistemas de tratamiento de aguas servidas operando en el país, para verificar las condiciones en que dichos sistemas están funcionando y si están dando cumplimiento a la calidad del servicio que de prestar.
13. Indicando que se realizaron Auditorías al cumplimiento del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de Aguas Residuales a 8 empresas de servicios sanitarios, para verificar que el muestreo de las aguas residuales se realiza de acuerdo a lo instruido por esta entidad, etapa muy importante para validar los resultados de autocontrol que las empresas remiten a la entidad.

Desde 2008 la SISS cuenta con oficinas en las 15 regiones del país para atender a los clientes de las empresas sanitarias y en general a cualquier persona que desee consultar o reclamar a la SISS. Además puede hacerlo a través de la web, telefónicamente a través de un número 800, por carta o e-mail. 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 labor fiscalizadora durante el año 2013 continuó marcada por la escasez hídrica en algunas regiones del país, de acuerdo a las facultades fiscalizadoras que a este organismo le corresponden. En efecto, el país enfrenta el cuarto año de sequía, 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 son Copiapó, Caldera y Chañaral (compra de derechos de agua, construcción de nuevos pozos, etc.). 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 2014 y 2017 respectivamente, además de la correspondiente a Copiapó, que inició sus operaciones en 2012.

En tal contexto se ha logrado asegurar el abastecimiento de agua potable a la población y reducir los cortes reiterados del suministro en Copiapó gracias a las inversiones necesarias. Deben destacarse las gestiones realizadas por el Ministerio de Obras Públicas, en las cuales la SISS también participó, relacionadas con la construcción futura de una planta desaladora de agua de mar para abastecer la región de Copiapó a contar de 2017.

Por otra parte, durante 2013 debieron enfrentarse eventos relevantes que afectaron la calidad de servicio, algunos derivados de fenómenos climáticos, de la escasez hídrica o de la necesidad de inversiones específicas en infraestructura. Son destacables los siguientes:

Aguas Andinas – Eventos de turbiedad

En la Región Metropolitana, durante el verano se produjeron importantes cortes en el suministro de agua potable en Santiago, producto de una serie de aluviones en el Cajón del Maipo, que afectaron los niveles de turbiedad del río Maipo.

Ante esta situación, la SISS designó a un fiscalizador especial para realizar la investigación correspondiente, producto de la cual se iniciaron procesos de sanción y, considerando que esta situación podría continuar en el tiempo, se instruyó a la empresa sanitaria la realización de los estudios que fundamenten la incorporación de planes de inversión y medidas adicionales de seguridad que permitan mitigar los efectos de casos de turbiedad extrema en los ríos Mapocho y Maipo.

ESVAL – Rotura Gran Alimentadora

En los últimos años se han producido roturas en distintos tramos de las alimentadoras, lo que ha derivado en diversos procesos sancionatorios; además de instrucciones impartidas respecto de su renovación. Cabe señalar que la empresa renovó el Tramo N° 2 en 2.500 m (25% de la longitud total) en octubre 2011, y se espera realice la reposición del Tramo N° 1 durante 2014.

Presencia de arsénico

De acuerdo a los resultados informados, desde la vigencia de la actual normativa y hasta el 31 de marzo de 2013 (más de 30.800 mediciones de arsénico realizadas), del total de 384 servicios existentes en el país, 47 de ellos han presentado alguna vez alguna muestra de control que superaba el valor de 0,01 mg/L de arsénico.

Para las empresas con problemas reiterados, fundamentalmente de la zona norte de la capital (Novaguas (servicio Valle Grande) y BCC Sembcorp Aguas Chacabuco, servicios de Tullerías y Esmeralda Sembcorp Aguas Santiago, servicios de Valle Escondido y Lo Barnechea Explotaciones Sanitarias (servicio Quilicura-Valle Grande I y II): se instruyó intensificar al doble el muestreo para el

control del parámetro arsénico en el agua potable y se establecieron plazos perentorios para poner en operación sistemas de tratamiento para el abatimiento de arsénico.

En Aguas Chañar, servicios de Diego de Almagro y El Salado: el agua potable de estos servicios en general cumple con el límite establecido, producto de la operación de una planta de osmosis inversa, conforme a los promedios anuales. No obstante han existido incumplimientos puntuales, por lo cual se ha requerido a la empresa la implementación de un mejoramiento en la Planta.

Sin perjuicio de lo anterior, se han iniciado diversos procesos de sanción en los casos de incumplimiento de los parámetros de calidad.

Norovirus en Ovalle

Los primeros días del mes de septiembre de 2013, se presentaron numerosos casos de problemas gastrointestinales en la ciudad de Ovalle, los que de acuerdo con la información proporcionada por la SEREMI de Salud Coquimbo en forma posterior, correspondían a un brote epidemiológico de gastroenteritis provocada por Norovirus, el cual, de acuerdo con los resultados informados por el Instituto de Salud Pública – ISP, se encontraba presente en la sección de río que atraviesa la ciudad de Ovalle, fuente de abastecimiento de agua potable, de riego para los terrenos agrícolas del sector de La Chimba, y área recreacional en el sector de Los Peñones.

Tomado conocimiento del problema se realizaron diferentes acciones, tales como coordinación con autoridades, fiscalización inmediata (sistemas de producción de agua potable y de tratamiento de aguas servidas), participación e informe al Comité de Crisis, realización de control paralelo mediante un laboratorio externo acreditado y control directo de la calidad del agua potable suministrada a la población, en todos los sectores de la localidad, constatando que todos los resultados se ajustaban a la norma.

Si bien no se determinó incumplimiento en el protocolo de control de la calidad del agua potable ni en ningún concepto asociado a su calidad, se inició un proceso de sanción en contra de Aguas del Valle por haberse detectado 2 muestras de 7 excedidas en el parámetro de coliformes fecales en el periodo en que sucedieron los hechos.

Olor y sabor de agua potable

Debido a la escasez hídrica y al cambio climático, algunas fuentes superficiales se han visto afectadas por fenómenos de olor y sabor en diversos períodos, siendo el caso más mediático el que ha presentado el río Aconcagua a la altura de Concón, entre los meses de septiembre y diciembre. En este sector, se ubica la planta de agua potable de Concón que abastece la localidad del mismo nombre, el litoral norte y parte de la ciudad de Viña del Mar. Esta situación también se ha dado en la desembocadura del río Maipo donde se ubica la captación de la planta de agua potable San Juan de Lillole, que abastece el Litoral Central desde Lillole a Algarrobo.

Conforme a la investigación requerida a ESVAL S.A., entre las causas de estos fenómenos se encontraría el crecimiento de algunos microorganismos bacterianos, los cuales además de ser responsables del olor y sabor que han presentado las fuentes de agua cruda en el río Aconcagua, incorporan diversas toxinas en las mismas. A la fecha, de acuerdo a los estudios que realiza el profesor Victoriano Campos de la Universidad Católica Valparaíso, dichas toxinas se mantienen en

bajos niveles de concentración, de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

Por otra parte, se debe agregar que en el país hay numerosas fuentes de producción de agua potable que se abastecen de embalses, cuyos volúmenes se han visto disminuidos, o bien dadas las temperaturas existentes en verano, podrían ser susceptibles de crecimientos excesivos de algas o bacterias que pueden afectar la calidad del agua potable producida, por lo que la SISS tiene programado ejecutar en el curso del año 2014 un estudio que permitan definir medidas preventivas para evitar estos fenómenos. Producto de los incumplimientos de olor y sabor en el agua potable se han cursado procesos de sanción contra ESVAL S.A.

Suelos salinos – Alto Hospicio

Desde el año 2003 la SISS ha conocido información de daños generados por socavación del suelo, en viviendas, redes públicas y domiciliarias de agua potable y alcantarillado construidas en “suelos salinos de estructura colapsable”, principalmente en Arica, Alto Hospicio y Pozo Almonte. Al respecto, y con el propósito de coordinar las medidas a adoptar en cada situación, la SISS participa en Mesa de Trabajo en Arica, junto a la empresa sanitaria Aguas del Altiplano, SERVIU y otras entidades.

En el ámbito normativo y reglamentario la SISS ha desarrollado acciones orientadas a prevenir y minimizar problemas en futuras instalaciones de agua potable y alcantarillado, tanto en la de carácter público como domiciliarias, para las viviendas que se construyan en suelos salinos colapsables, mediante la dictación de instrucciones, así como análisis y mejoramiento de la normativa técnica aplicable.

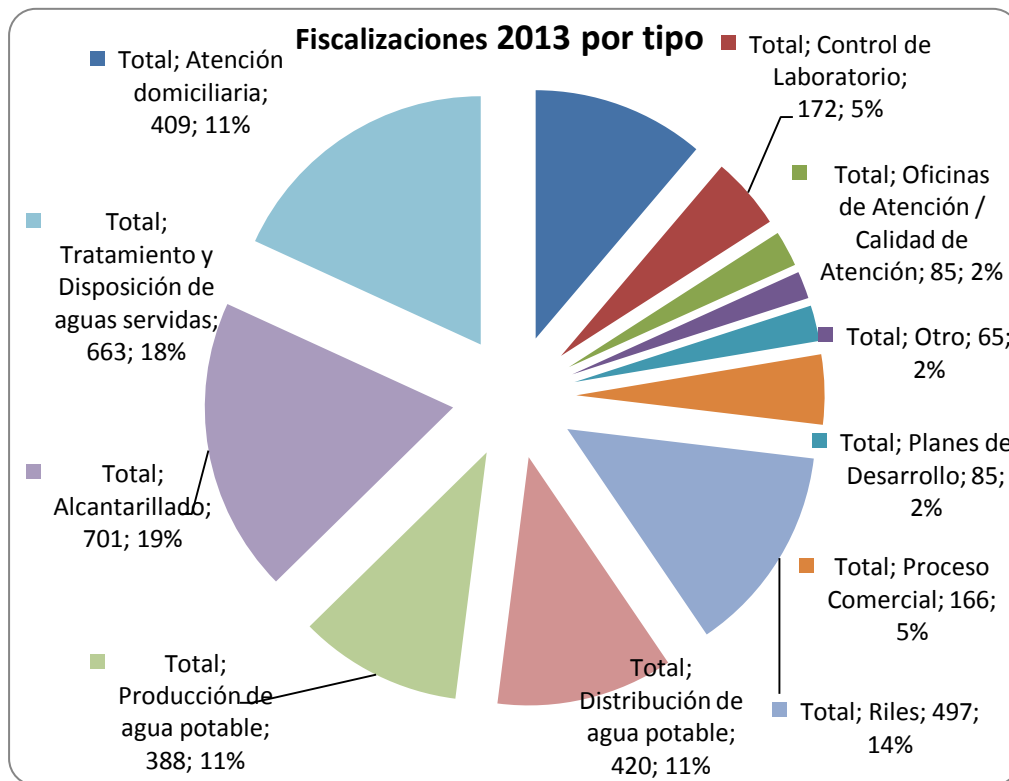
En los ámbitos de la fiscalización de los servicios sanitarios y la atención de clientes, durante 2013 destacan las siguientes labores:

- **Fiscalizaciones en terreno:** Durante 2013 se realizaron 3.651 fiscalizaciones en terreno. Un 64% de las fiscalizaciones realizadas corresponde a aspectos técnicos de la calidad de servicio entregada por las concesionarias, correspondiente a la verificación del adecuado funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados de aguas servidas, la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes y el cumplimiento de los planes de inversión e las concesionarias de acuerdo a su Plan de Desarrollo, entre otros.

Estas fiscalizaciones se efectúan de manera focalizada en aquellas zonas del país que presentan problemas derivados de la escasez hídrica u otros y, especialmente, en aquellos lugares que potencialmente podrían enfrentar problemas en el período estival, instruyéndose un plan especial de verano y un plan especial de invierno con medidas para minimizar los efectos de las lluvias en la operación de los sistemas de recolección de aguas servidas. Los sistemas más fiscalizados durante el año 2013 fueron los sistemas de tratamiento de aguas servidas con un 18% del total de las fiscalizaciones y las redes de recolección con un 19% del total de las fiscalizaciones, lo que se enmarca en las metas de esta entidad en prevenir la generación de externalidades negativas hacia la población desde estos sistemas, muy importante debido a la exigencia cada vez mayor que requiere la comunidad.

Destacan también en 2013 la ejecución de un **nuevo plan de fiscalización preventiva de las fuentes** de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica, y la ejecución de plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio con externalidades negativas a la población.

- Otros aspectos relevantes son la fiscalización comercial y las inspecciones domiciliarias, aspectos que afectan directamente a los clientes de las empresas sanitarias. Cabe destacar que dentro de las 3.651 fiscalizaciones, más de 600 corresponden a aspectos comerciales que anualmente se fiscalizan en todas las concesionarias del país; indexaciones de tarifas realizadas por las empresas por cambios en indicadores de precios (fundamentalmente IPC); correcto funcionamiento de los medidores y correcta aplicación de la lectura de los mismos; correcta facturación a los clientes y aplicación de refacturaciones, si proceden; información sobre morosidad de clientes y fiscalización de los Aportes Financieros Reembolsables.



Fuente: Elaboración propia.

- Conforme al modelo de fiscalización aplicable al sector sanitario, basado en el autocontrol, la SISS analiza anualmente la información referida a la calidad del servicio proporcionado por las empresas. Adicionalmente, efectúa **auditorías a esta información** con el fin de asegurar su validez. En 2013 se realizaron 7 auditorías:
 - a la información sobre continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado,
 - a los procedimientos de licitaciones que realizan las sanitarias
 - al procedimiento de monitoreo de presión en la red de distribución
 - al proceso de control de la medición de los consumos,

- al autocontrol de la facturación,
 - al control de calidad del agua
 - a los resultados de laboratorio de la calidad del agua potable
- Auditorías a los sistemas de tratamiento de aguas servidas se realizaron en 5 PTAS.(Los Muermos, Natales, Vicuña, Los Ángeles, Rancagua).
 - Auditoria del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas Residuales, se realizaron a 8 empresas sanitarias.(Explotaciones Sanitarias, Coopagua, Empresa de servicios sanitarios San Isidro S.A., Aguas del Valle, Aguas Patagonia, SEPRA, ESVAL, Aguas del Altiplano).
 - Igualmente, se realizaron **465 controles directos de laboratorio; 117 de calidad del agua potable y 348 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.
 - Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2013 se realizaron **185 actividades de capacitación a clientes** en las regiones del país, con un total de 6.357 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 63% de ellos fueron realizados en ciudades distintas a la capital regional, con el objeto de descentralizar esta actividad. Además se realizaron 16 actividades **SISS Escucha-SISS Responde**, prevista en nuestra Norma de Participación ciudadana, 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.
 - Paralelamente durante 2013 se implementó el Consejo de la Sociedad Civil, cuyo mecanismo de operación está previsto en un documento publicado en nuestra web <http://www.siss.gob.cl/transparencia/ciudadana/Resoluci%C3%B3n%20Exenta5746-2012.pdf> y que ya se encuentra funcionando.
 - En total se atendieron **22.651 consultas, reclamos y solicitudes de información de clientes**. Del total de reclamos contra sanitarias (54% del total), el 94% se cerró dentro del plazo de 30 días, el 61% tuvo un resultado a Favor del Cliente y un 39% resultó No Favorable al cliente, similar al año anterior.
 - Con el fin de obtener un mejoramiento continuo de la calidad del servicio que nuestra institución presta a la comunidad, durante el año 2013 se mantuvo la certificación del Sistema de Información y Atención Ciudadana bajo la norma **ISO 9001 NCH 9001.Of 2009** considerando la red de atención compuesta por las oficinas centrales, regionales y en convenio.

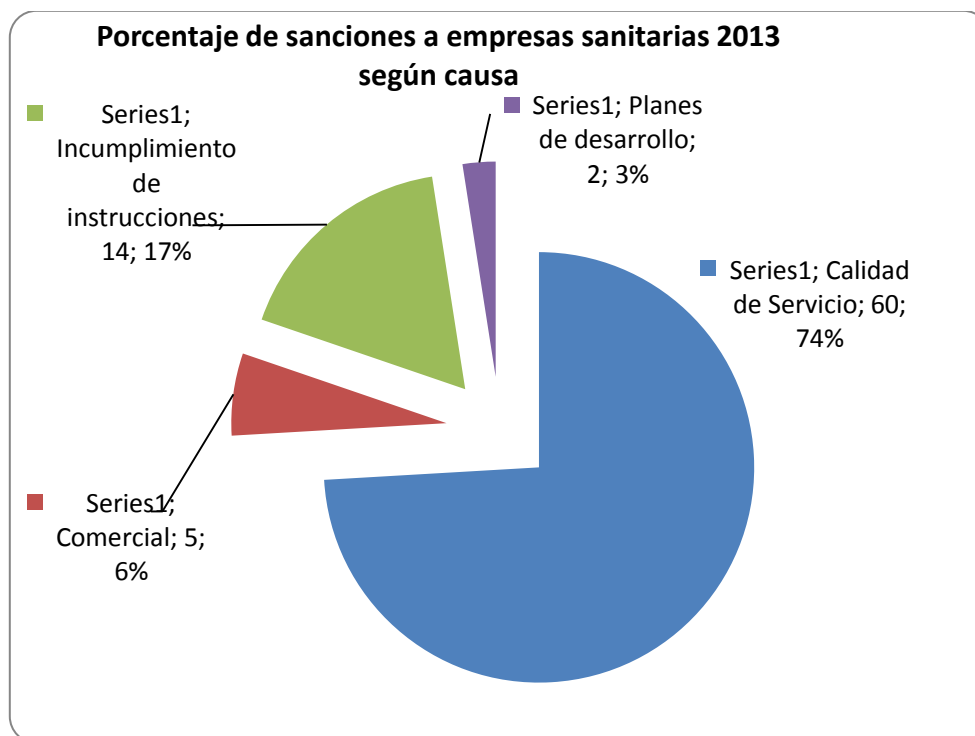
Cabe señalar que se mantienen convenios con municipalidades y gobernaciones en 12 ciudades distintas a la capital regional, para extender la capacidad de atención a clientes. Además, con la finalidad de aumentar la cobertura de la red de atención de la SISS en el territorio nacional, en el 2013 se suscribió el convenio con IPS / ChileAtiende que permitirá que los clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios, principalmente aquellos que viven en ciudades fuera de las capitales regionales, puedan acudir presencialmente a las oficinas de ChileAtiende y así solicitar los servicios de atención que provee la SISS.

- La calidad de la atención de la SISS es calificada con **nota 5,5** por los ciudadanos atendidos que fueron encuestados, considerando tanto una encuesta telefónica como una nueva encuesta automática vía web que se realiza a los clientes que consultan/reclaman por esa vía.
- Del resultado del proceso de atención ciudadana, como así también de fiscalizaciones de índole comercial, la SISS posibilitó reembolsos de sus facturaciones a 89.627 clientes, los que en total recibieron un monto de \$ 320.081.158.
- Se respondieron además 575 solicitudes de información en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública conocida como **Ley de Transparencia**, todas las cuales fueron respondidas en el plazo previsto, en un promedio de 7 días hábiles.

Tanto para los controles mencionados, como para la atención a clientes, la SISS contó en 2013 con aproximadamente \$564 millones, financiados fundamentalmente con estudios de giro propio del negocio, 64 fiscalizadores (48 en regiones) y 15 ejecutivos(as) de atención a la ciudadanía en todas las regiones del país. Para mayor información sobre la fiscalización a concesionarias sanitarias visite <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3418.html>

Instrucciones y Sanciones a Empresas Sanitarias

Producto de las fiscalizaciones y auditorías mencionadas anteriormente, durante 2013 se dictaron 3.376 instrucciones a las concesionarias y fueron aplicadas 81 multas por un monto total de \$3.101 millones, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio.



Fuente: elaboración propia

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.

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.

Una de las medidas más drásticas que pueden dictarse como consecuencia de incumplimientos detectados en los procesos de fiscalización es la caducidad de la concesión Sanitaria. En 2012 fue caducada la concesión de Los Molles en la Región de Valparaíso, concesión que fue licitada durante 2013, pero que diversas contingencias jurídicas han impedido el término de este proceso. En Marzo de 2014 se realizará el tercer proceso de licitación con precio mínimo fijado por dictamen del Juzgado de La Ligua. Cabe señalar que durante 2013 fue inaugurada una planta de tratamiento de osmosis inversa, instalación que viene a solucionar el problema de calidad del agua que afectaba a este conocido balneario.

3.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales

a) Descargas del Riles al alcantarillado

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

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

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

Durante el año 2013 es posible destacar los siguientes logros y/o acciones en materia de fiscalización del DS MOP N°609/98, que abarca un universo de más de 3.000 establecimientos a lo largo del país.

- Se fiscalizó la aplicación del procedimiento PROCOF a las empresas sanitarias Aguas Chañar (Atacama), Aguas del Valle (Coquimbo), Aguas Andinas (Región Metropolitana), Essbio (O'Higgins), Aguas Nuevo Sur Maule (Maule), Aguas San Pedro (Biobío), Essbio (Biobío), Aguas Araucanía (Araucanía), Aguas Patagonia (Aysén) y Aguas Magallanes (Magallanes).

- Con importante asistencia de establecimientos industriales se realizaron diversos seminarios para la difusión de la normativa de control de Riles: Arica, Iquique, Santiago (2), Rancagua, Talca, Osorno y Puerto Montt

- Se realizaron 174 fiscalizaciones en terreno a establecimientos afectos al DS MOP N°609/98.

- Se dictaron 65 nuevos programas de monitoreo a este tipo de establecimientos. La distribución regional es la siguiente:

Región	Programas de monitoreo
Tarapacá	2
Antofagasta	25
Tarapacá	2
Coquimbo	4
Valparaíso	4
Metropolitana	7
O'Higgins	3
Biobío	7
Araucanía	6
Los Ríos	1
Los Lagos	4
Total	65

Región	N° Fiscalizaciones 2013
Arica y Parinacota	2
Tarapacá	4
Antofagasta	14
Atacama	5
Coquimbo	9
Valparaíso	5
Metropolitana	23
O'Higgins	24
Maule	4
Biobío	25
Araucanía	18
Los Ríos	2
Los Lagos	29
Aysén	4
Magallanes	6
Total	174

- Se realizaron 108 muestreos efectivos, y los análisis asociados, a las aguas residuales (controles directos) de 104 establecimientos afectos a esta normativa.

Región	N° de descargas controladas	N° de establecimientos equivalentes
Arica y Parinacota	5	5
Tarapacá	7	7
Antofagasta	4	4
Atacama	3	3
Coquimbo	5	4
Valparaíso	9	9
Metropolitana	11	11
O'Higgins	14	12
Maule	8	8
Biobío	8	8
Araucanía	11	10
Los Ríos	7	7
Los Lagos	13	13
Magallanes	3	3
Total	108	104

- Se completó la primera fase del desarrollo informático para el nuevo Procof, iniciando su puesta en marcha y capacitando a todas las empresa sanitarias que deben informar respecto del control que realizan a los establecimientos que descargan Riles en sus redes de alcantarillado. El nuevo sistema permitirá durante el 2014 recibir en forma mensual la información de los controles que

realizan las empresas sanitarias sobre estas descargas, así como los autocontroles que llevan a cabo los establecimientos que cuentan con programas de monitoreo. Hasta ahora esa información se recibía en forma semestral y el nuevo sistema permitirá recibir información de manera mensual.

b) Descargas de Riles a cursos superficiales o mediante infiltración

En el caso de las descargas de Riles afectas al DS SEGPRES N°90/00, al DS SEGPRES N°46/02 y DS SEGPRES N°80/05, y que no estén vinculadas a las prestaciones de los servicios sanitarios, su fiscalización corresponde, a contar del 28 de diciembre de 2012, a la Superintendencia del Medio Ambiente- SMA. Sin perjuicio de lo anterior, la SISS ha suscrito un convenio de encomendación con dicha institución, que compromete a la SISS a apoyar las tareas de la SMA en estas materias.

En el marco de dicho convenio, durante el año 2013, las SISS realizó una serie de actividades entre las que destacan:

- 218 fiscalizaciones en terreno de establecimientos industriales cuyas descargas están afectas a las normas señaladas. Los antecedentes de estas fiscalizaciones son derivados a la SMA. La distribución territorial de las inspecciones es la siguiente
- Se ha realizado y derivado a la SMA 319 controles directos (muestreo y análisis de aguas residuales) a establecimientos industriales en el marco de este convenio.

Región	N° fiscalizaciones
Arica y Parinacota	1
Tarapacá	1
Atacama	1
Coquimbo	7
Valparaíso	15
Metropolitana	25
O'Higgins	27
Maule	24
Biobío	24
Araucanía	20
Los Ríos	8
Los Lagos	48
Aysén	10
Magallanes	7
Total	218

Región	N° Controles
Arica y Parinacota	1
Atacama	1
Coquimbo	6
Valparaíso	31
Metropolitana	42
O'Higgins	13
Maule	55
Biobío	26
Araucanía	29
Los Ríos	29
Los Lagos	70
Aysén	14
Magallanes	2
Total	319

Nota: Incluye los casos en que al realizar la inspección, el establecimiento no estaba descargando RILES

- La SISS ha evaluado los antecedentes de 24 establecimientos para la dictación de nuevos programas de monitoreo o modificación de programas existentes, y propuesto en cada caso a la SMA el texto del nuevo programa de monitoreo.
- La SISS mantiene el sistema informático que permite a los establecimientos comprendidos en el convenio informar sus autocontroles. Durante el 2013, la SISS ha procesado la información que mensualmente envían 574 establecimientos afectos al DS 90 y/o DS46, correspondientes a 643 puntos de descarga. El sistema informático procesa la información y evalúa el cumplimiento normativo a partir de la información de los autocontroles y controles directos.

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

c) Evaluación de Impacto Ambiental

En el contexto del **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)** de nuestro país, la Superintendencia realizó 926 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.

Para realizar todo lo anterior, la SISS contó con 7 profesionales, y el presupuesto ejecutado en controles de laboratorio correspondiente al año 2013 fue de \$ 89.332.795 millones (Estudios de Giro Propio del Negocio).

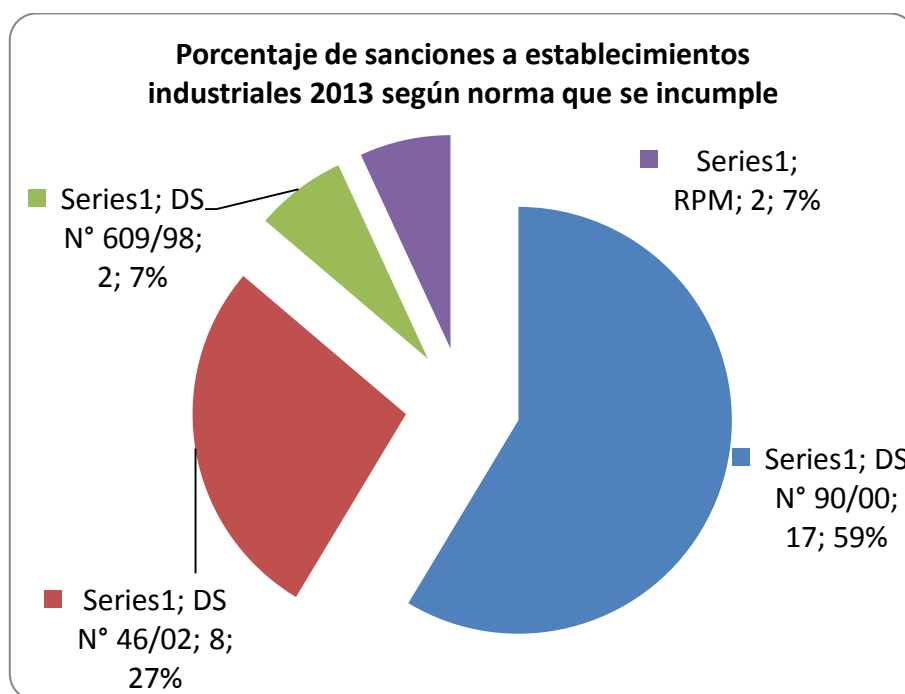
Región	Pronunciamientos
Arica y Parinacota	14
Tarapacá	6
Antofagasta	110
Atacama	100
Coquimbo	27
Valparaíso	58
Metropolitana	257
O'Higgins	47
Maule	71
Biobío	42
Araucanía	35
Los Ríos	21
Los Lagos	49
Aysén	10
Magallanes	64
Dirección Ejecutiva	15
Total	926

Adicionalmente se realizó un estudio por \$17,7 millones con el objetivo de apoyar la dictación de Resoluciones de Monitoreo Ambiental de empresas que descargan Riles al alcantarillado público.

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 2013 se dictaron 67 instrucciones a establecimientos industriales y 29 de ellos fueron multados por un total de \$161 millones por infracciones referidas a las normas de emisión y otros.



Fuente: elaboración propia

Dentro de los procesos iniciados contra establecimientos industriales durante 2013, por aplicación de la Ley 19.300, se derivaron 17 expedientes con propuesta de sanción a la autoridad ambiental respectiva.

Resumen de niveles de actividad SISS 2008-2013

Ítem	2008	2009	2010	2011	2012	2013
N° de Fiscalizaciones						
De tipo comercial		380	459	311	318	251
Inspección domiciliaria (derivadas de reclamos)		302	380	442	512	409
Relacionadas con Riles		827	799	700	647	497
De tipo técnico		1.358	1.611	1.635	2.253	2.257
Otras		134	150	100	108	237
Total	(1)	3.001	3.399	3.188	3.838	3.651
Controles directos de laboratorio						
Agua potable, aguas servidas e industriales	690	953	869	830	582	892
Pronunciamientos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA	1.247	1.201	918	1.025	1.041	926
N° de Establecimientos industriales	644	649	650	633	607	0 (3)

Ítem	2008	2009	2010	2011	2012	2013
controlados directamente						
N° de Resoluciones de monitoreo ambiental de establecimientos industriales afectos a norma DS 609	44	26	45	61	75	65
Sanciones						
N° de sanciones aplicadas	112	160	194	111	112	110
Monto en UTA de sanciones aplicadas	1.345	2.598	3.521	3.381	3.343	6.667
Monto en millones de pesos 2013	658	1.271	1.723	1.654	1.636	3.262
Atención Ciudadana						
N° de Talleres a clientes realizados	99	188	185	187	223	185
Consultas	7.598	3.144	4.037	4.147	12.072	9.696
Denuncias de Riles	(2)	110	95	90	73	65
Reclamos contra empresas sanitarias	6.504	8.059	9.370	11.265	12.640	12.315
Solicitudes de información	(2)	262	344	373	541	575
Total Atenciones	14.102	11.575	13.846	15.875	25.326	22.651

- (1) Durante el año 2008 se abrieron oficinas regionales en todo el país por lo cual el sistema de registro de fiscalizaciones estuvo en pleno uso el año 2009.
- (2) Para 2008 no se disponía de esta clasificación.
- (3) A contar del 28/12/12 las competencias de la Superintendencia de Servicios Sanitarios se transfieren a la Superintendencia de Medio Ambiente. Ver apartado 3.4.1

3.1.5 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 Ley N°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 2013 la institución participó en la elaboración de las siguientes normas:

- NCh-ISO 5667/3 Calidad del agua - Muestreo - Parte 3: Preservación y manipulación de muestras de agua
- NCh3350 Tuberías y accesorios de 150 mm a 1500 mm con pared de polietileno (PE) corrugado anular para aplicaciones en alcantarillado sanitario - Requisitos
- NCh3353 Ingeniería sanitaria – Separadores de grasas – Principios de diseño, características funcionales, ensayos, marcado
- NCh759 Válvulas de admisión y descarga para estanques de inodoros - Requisitos
- NCh3366 Uniones domiciliarias de alcantarillado en tuberías de polietileno (PE) - Requisitos
- NCh1676 Cámaras de inspección prefabricadas para redes públicas de alcantarillado - Losas - Ensayo de carga
- NCh691 Agua potable – Producción, conducción, regulación y distribución
- NCh2313/6 Aguas residuales – Métodos de análisis – Parte 6: Determinación de aceites y grasas
- NCh3354 Ingeniería Sanitaria – Alcantarillado de aguas residuales – Limpieza de una red de alcantarillado

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 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 2013 se emitieron 52 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron una cantidad similar de productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Adicionalmente, se fortalece la aplicación del **Sello SISS** para distinguir los Materiales Sanitarios Autorizados, implementado en 2012. Solo aquellos productos que están autorizados por la SISS y cuentan con certificación tienen impreso el Sello SISS en ellos, dando garantía de que el producto cumple con los requisitos técnicos que establecen las normas chilenas. El objetivo es reducir el riesgo de que el producto no tenga un correcto funcionamiento, al no cumplir con los requisitos técnicos que impone la normativa nacional, pudiendo ser necesario su recambio, generando molestias, costos y pérdidas de agua al cliente que las adquiere.



En relación a proyectos de ley, destaca la normas sobre compensación a usuarios de servicios de agua potable, en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o comunicadas previamente a ellos, fue aprobada por la Comisión de Hacienda del Senado y queda en condiciones de transformarse en ley próximamente.

La iniciativa legal presentada por la SISS incorpora elementos de protección al consumidor que se siente perjudicado por los cortes no programados de suministro de agua potable. La compensación sería complementaria al régimen sancionatorio vigente y al derecho de los usuarios de exigir la indemnización de los perjuicios distintos a las molestias que típicamente originan los cortes de suministro de los servicios sanitarios.

La compensación deberá hacerse efectiva mediante una bonificación en la facturación más próxima, o en la que determine la SISS a solicitud de la concesionaria.

La compensación procederá por afectaciones a la continuidad en el suministro, cuando no fuere programado, estableciéndose un umbral de tolerancia inferior a las tres horas, a partir de lo cual se generarán compensaciones desde 0,01 UTM (\$407), las que se mantendrán entre las tres y seis horas, para posteriormente incrementarse a 0,015 UTM (\$611) transcurridas más de seis horas del corte; y, finalmente, si sobrepasa las nueve horas, se le añade otro factor que nuevamente aumenta la compensación,

Por otra parte, es destacable la incorporación, en la Ley 18.902, de la indicación del nuevo artículo 11 E: "Será causal para suspender la tarifa la no prestación efectiva del servicio de tratamiento o disposición de las aguas servidas, la que será determinada por resolución fundada de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), acorde con los criterios objetivos que se hubieren establecido previamente en el Reglamento.

Las tareas relativas a normativa y proyectos de ley fueron realizadas con recursos internos principalmente por el personal de Fiscalía, que incluye 10 abogados y 4 ingenieros.

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

3.1.6 Difusión de información sectorial

Uno de los aspectos destacables de la gestión de la SISS durante 2013 fue la campaña "Cuidemos el Agua", realizada por el Ministerio de Obras Públicas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la cual tiene por objetivo entregar consejos a la ciudadanía acerca del cuidado y el consumo responsable de recurso hídrico.

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

Se entregaron recomendaciones sobre las labores domésticas en las cuales se usa agua, explicando cuáles son las mejores prácticas de como emplearla generando un bajo consumo del recurso y, por ende, una reducción en la cuenta a fin de mes. En los anuncios se mostraron ejemplos prácticos para que los ciudadanos consuman el agua necesaria en sus domicilios.

La campaña se realizó en las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana, fue apoyada con una serie de mensajes en la red de Metro en Santiago, cadenas radiales de las regiones de

Coquimbo y de Valparaíso, todo ello apoyado por folletería y otros instrumentos educativos, además los sitios Web del MOP y la SISS (www.mop.gov.cl y www.siss.gob.cl, respectivamente).

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

Otro tema relevante del año 2013 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes 2012. En efecto, se aplicó una encuesta a más de 8 mil hogares para conocer su satisfacción con el servicio prestado por las empresas sanitarias, en términos de la percepción de los clientes, los cuales calificaron con nota 5,2 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país, una décima inferior a lo registrado el año anterior.

Estas tareas involucraron \$112,9 millones que consideran Estudios de Giro Propio del Negocio y Publicidad y Difusión.

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

3.2 Gestión de Información

La SISS gestiona la información proveniente de las empresas fiscalizadas y participa en el desarrollo de sistemas informáticos necesarios para ello, siendo las principales líneas de desarrollo la incorporación de mayor tecnología a los procesos de fiscalización para hacerlos más eficientes.

Durante el año 2013 se lograron diversos avances asociados a las tecnologías y la información y como ambas apoyan los procesos de gestión interna y aquellos que impactan directamente sobre la ciudadanía, a saber:

- Consolidación del **sistema de adquisiciones**, donde la incorporación al sistema digital de todas las etapas del proceso, desde las Licitaciones hasta la autorización de pagos, ha permitido no sólo minimizar los tiempos de aprobación y por ende agilizar el proceso, sino que ha permitido mejorar el seguimiento de cada una de las etapas del mismo, evitando errores y apoyando un control básico. Cabe señalar que este proyecto fue **premiado dentro de las 10 iniciativas MOP-Chile Gestiona**.
- Publicación de **información territorial** a la ciudadanía: en el contexto de avances en Transparencia Activa se publicó en el sitio web de la SISS la información territorial correspondiente a los Territorios Operacionales, grifos y PTAS de Aguas del Valle, ESVAL, ESSBIO, Nuevo Sur y ESSAL. La vía directa a la publicación es: <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3598.html>.
- Difusión de la información publicada en el sitio web de la SISS a través del **Portal de Datos Abiertos para Chile**: se publicó en el Portal de Datos (<http://datos.gob.cl>) un enlace a la información de clientes y la información financiera y operacional (de ingresos y costos) que anualmente se publica en el sitio web de la SISS. Con esto se avanza en la difusión de la

Transparencia Activa de la información que hoy tiene publicada esta Superintendencia para la ciudadanía.

- Digitalización de trámites y difusión en el **Portal de Chile Atiende**: de los 10 trámites que la SISS tiene publicados en el Portal de Chile Atiende, 8 de ellos ya se encuentran digitalizados ahorrando con ello tiempo a la ciudadanía.
- Mejoras en el sistema de **Gestión Comercial (GESCO)** que permite disminuir los tiempos de atención de los ciudadanos que acuden a las Oficinas de Atención a clientes con problemas asociados a su boleta de facturación de la empresa sanitaria.
- **Base de Infraestructura** de las empresas principales: se puso a disposición de las áreas de fiscalización y cálculo de tarifas la base de datos poblada con la información de la infraestructura de las 21 empresas principales para los años 2008 a 2012.
- **Consolidación del SIG SISS**: durante el año se continuó con un creciente poblamiento de información en el sistema de información geográfica que hoy permite ver la ubicación de la infraestructura y sus atributos, la revisión de los territorios operacionales (tarea que realiza de forma periódica el área de empresas), el uso intensivo en fiscalización con mapas de riesgo de AP, AS y Presiones, con la calidad AP y con análisis de proximidad de grifos.

Para lo anterior se destinaron en 2013 \$ 164,7 millones, lo que incluye el desarrollo de estudios del giro propio del negocio y gasto en desarrollo de programas informáticos.

4. Desafíos para el año 2014

Además de dar continuidad a los programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2014 será intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole. Esta gestión pondrá énfasis en la proactividad, a través del fortalecimiento de la gestión de riesgos de las concesionarias y con el apoyo de auditorías especializadas.

Lo anterior, manteniendo la fiscalización derivada de la crisis hídrica que presenta nuestro país en las zonas norte y centro. Las regiones más afectadas son Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana, lo que incluye a empresas Aguas Chañar, Aguas del Valle, ESVAL y Sembcorp Aguas Chacabuco, que requieren supervisión y control permanente de la SISS para garantizar disponibilidad de agua potable para la población mientras persista esta condición.

En este contexto, durante el año 2014 la SISS enfrentará los siguientes desafíos:

1. **6° Proceso Tarifario:** Durante el año 2014 corresponde desarrollar aproximadamente 30 estudios tarifarios, entre otros, Aguas Andinas y Esval que en conjunto atienden a más del 50% de los clientes a nivel nacional.

La División de Concesiones de la SISS enfrenta el desafío de asegurar la entrega en tiempo y en calidad de los Estudios Tarifarios asociados al 6° proceso.

2. **Asegurar cantidad y calidad de agua potable:** Asegurar agua y servicios en cantidad y calidad, en un contexto de sequía creciente en la zona centro y norte del país, agrega mayor complejidad en el presente año, pues las soluciones de mitigación en años anteriores ya no son suficientes en algunas localidades, y se requieren soluciones más estructurales.

Algunos tópicos a abordar:

- Control de las Fuentes de agua potable.
- Revisión y mejoramiento de los procedimientos y prácticas de fiscalización de la calidad del agua potable.
- Programas especiales de Fiscalización preventivos y enfocados a revisar si las empresas sanitarias tienen asegurado el abastecimiento de agua potable en todas sus localidades.
- Incorporación de tecnologías de información en los procesos de control y Fiscalización.

- Planes de Desarrollo: Continuar con el trabajo que permita orientarlos para lograr una reposición más oportuna de la infraestructura en el sector, y asegurar el abastecimiento en el mediano y largo plazo.
 - Empresas Sanitarias pequeñas: Se debe revisar la sustentabilidad desde el punto de vista técnico y económico de las empresas pequeñas, con miras al cumplimiento de la calidad de servicio que se exige al sector sanitario.
3. **Atención a la Ciudadanía:** El Sector y la SISS enfrentan una creciente demanda ciudadana que se traduce en reclamos, denuncias, solicitudes de información y consultas de variada índole, así como una creciente demanda de medios de comunicación. Estas exigencias requieren precisión, rapidez y flexibilidad.
- Ley de transparencia, ha mostrado un aumento constante de requerimientos. Se deben aumentar los espacios de Transparencia Activa con publicación de información por parte de la SISS en su web, con información clara y comprendida en mayor medida por la ciudadanía. Con esto es posible disminuir las solicitudes de Transparencia Pasiva.
 - Es una obligación de toda la organización estar en sintonía con la ciudadanía y actores relevantes de la sociedad civil y en especial las organizaciones de consumidores. En el 2014 se debe insertar en la organización el trabajo que se realiza con el Consejo de la Sociedad Civil
 - En el 2014, el Comité de Comunicaciones y Gestión Territorial tiene el desafío de trabajar en sintonía con las distintas Divisiones y Unidades de la organización, y establecer vínculos y relaciones entre los “steakholders” y los medios de Comunicación, con la SISS, con el objeto de responder en forma oportuna los requerimientos de prensa, y/o contener estos requerimientos, contribuyendo positivamente a la identidad pública de la SISS.
4. **Gestión de las Personas en la SISS:** Se debe continuar con el mejoramiento del proceso de gestión de personas, que permita cuidar a quienes trabajan en la SISS, para contar con funcionarios y funcionarias motivados en su trabajo diario.

También tomará relevancia la necesidad de fortalecer los equipos de trabajo actuales, y complementarlos con nuevas competencias, por las mayores exigencias y cargas de trabajo que la institución enfrenta frente a un sector que se potencia permanente. Además, concordantemente con las instrucciones impartidas respecto de la necesidad de perfeccionar la política de gestión de recursos humanos, la SISS ha modificado sus objetivos estratégicos a partir de 2014, incluyendo el siguiente: “Aplicar políticas y prácticas de gestión de personas que permitan cultivar un estilo sistémico-colaborativo-emprendedor al interior de la SISS y en relación a su entorno, promoviendo ambientes laborales más gratos y estimulantes, con un desempeño mejorado y mayor involucramiento y motivación de las personas.”

En cuanto a los recursos financieros, el presupuesto SISS 2014 es – 2,0 % inferior al 2013 (en moneda 2014), aunque se cuenta con mayor presupuesto para el desarrollo de estudios tarifarios, lo que afecta la disponibilidad de recursos para adquisición de activos no financieros. La Ley de Presupuesto 2014 asigna a la SISS M\$ 9.156.203 que se descomponen como sigue:

En Moneda 2014:

ST	Clasificación Presupuestaria	Ley Año 2013 +Leyes Especiales (a)	Ley Presupuestos 2014	Variación Proyecto Ley de Presupuestos 2014 Respecto de (a)
21	Personal	5.944.891	5.594.690	-5,9%
22	Bienes y servicios Total	3.121.229	3.364.716	7,8%
	Bienes y Servicios (resto)	1.132.999	1.228.401	8,4%
	Estudio del Giro Propio (22-11)	1.988.230	2.136.315	7,4%
29	Adquisición activos no financieros (Equipamiento, Maquinarias y Otros)	248.582	180.647	-27,3%
31	Iniciativas de Inversión		-	-
33	Transferencias de Capital		-	-
	Servicio de la Deuda y Otros gastos (1)	27.461	16.150	-41,2%
	Total Gastos	9.342.162	9.156.203	-2,0%

1: No incluye saldo inicial de caja para hacerlos comparables

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

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 2013

Número	Descripción
1	Se incrementan los recursos que permitan cubrir las necesidades de estudios tarifarios, en determinación de costos de aguas crudas.
2	Aumenta el Control directo en los efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas.

- Objetivos Estratégicos ⁵

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

- Productos estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos ⁶

Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Género (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 	3	No

7: Corresponden a los objetivos estratégicos de la Formulación Presupuestaria 2013

7: Corresponden a los objetivos estratégicos de la Formulación Presupuestaria 2013

- concesionarias de servicios sanitarios
- *Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios
- Atención de clientes y usuarios
 - *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.

Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

4	<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
---	--	---	----

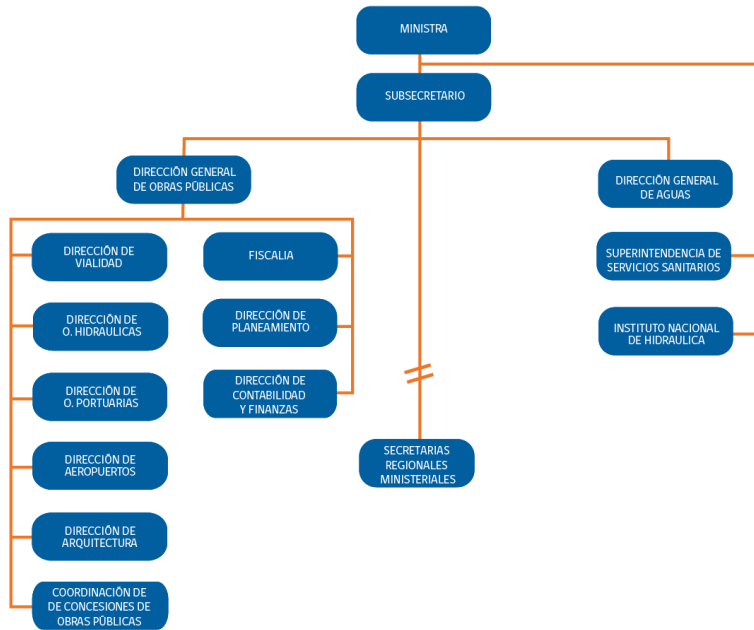
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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• 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• Consejo para la Transparencia

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



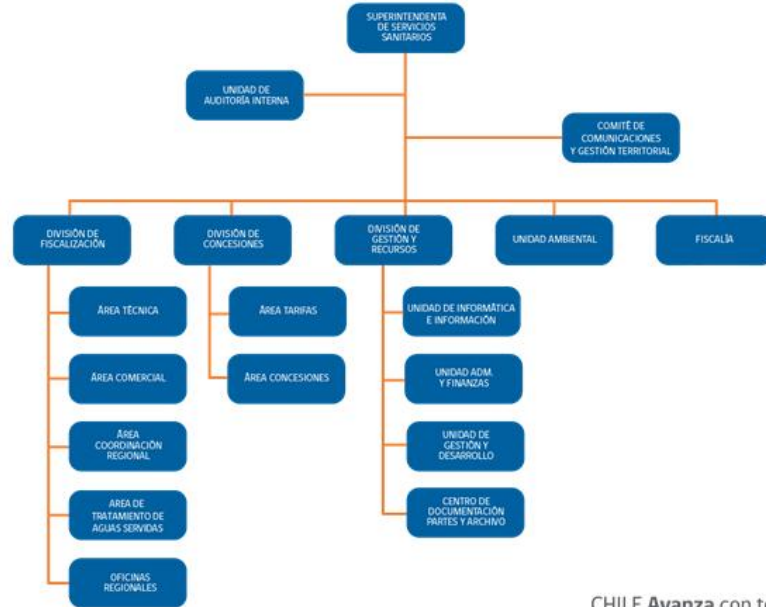
Ministerio de Obras Públicas



CHILE **Avanza** con todos



Superintendencia de Servicios Sanitarios



CHILE Avanza con todos

c) Principales Autoridades 2013

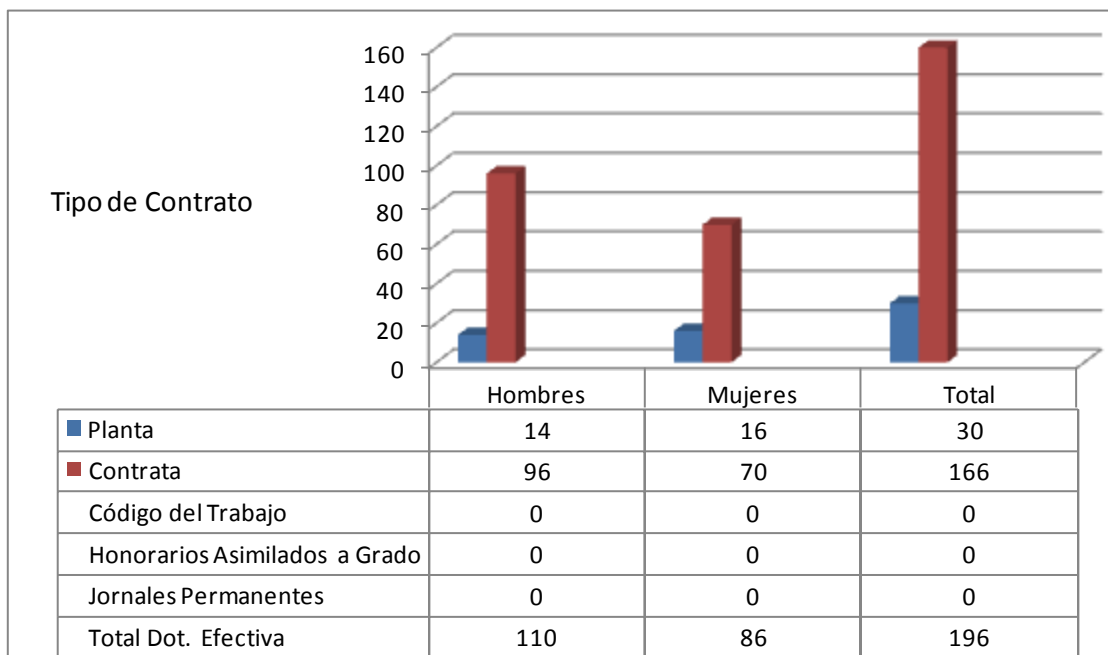
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Humberto Soto Velasco
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa División de Gestión y Recursos	María Concepción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

Región	Jefe Oficina Regional
De Arica y Parinacota	Honorino Córdova V.
De Tarapacá	Carlos Marcoleta A.
De Antofagasta	Dagoberto Illanes Z.
De Atacama	Francisco San Martín O.
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

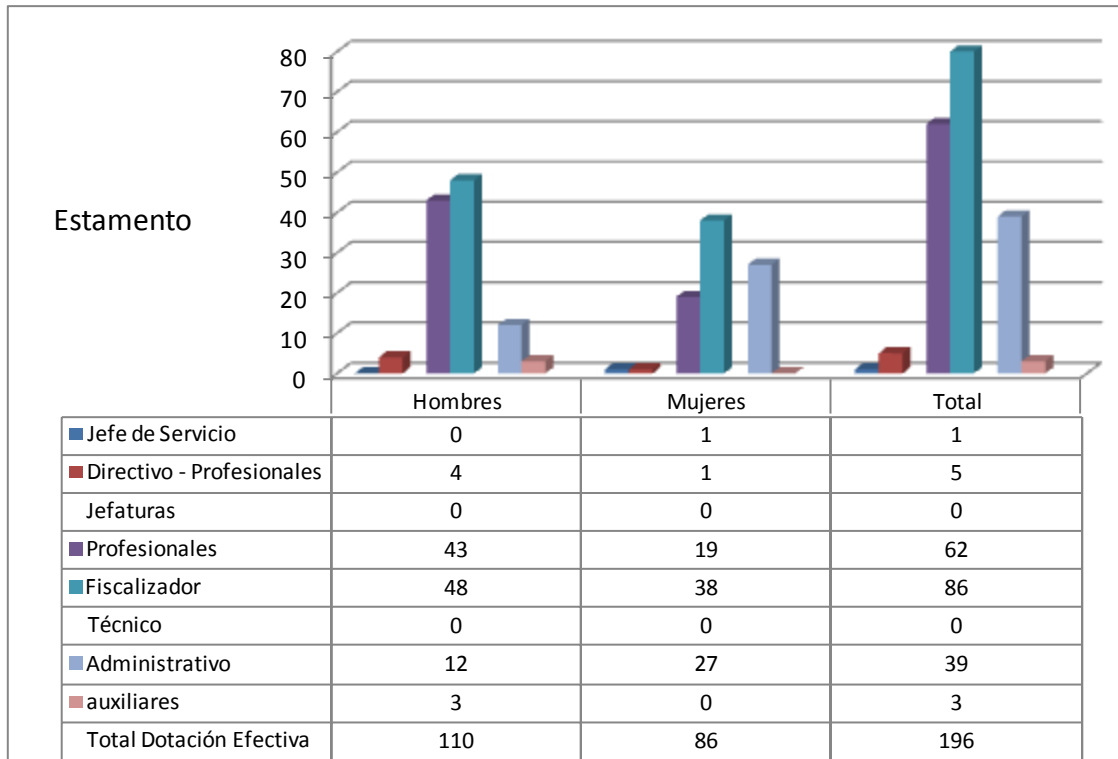
d) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013⁷ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

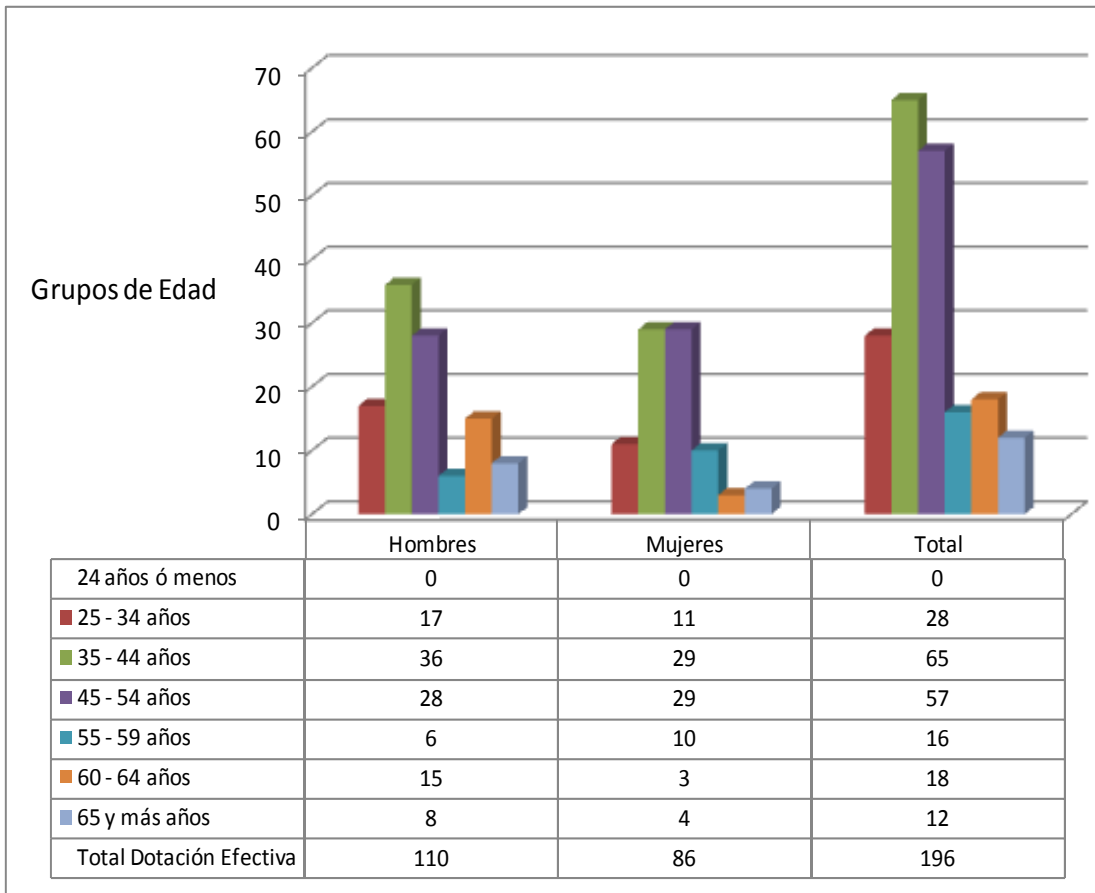


⁷ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal, y totalizan 12 personas a dic/2013.

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



- **Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[1]		Avance[2]	
		2012	2013		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,9	1,4	135,7	descendente
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,1	6,1	33,7	ascendente
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,5	0,5	102	neutro
· Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0,5	---	ascendente
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,5	0,5	102	neutro
- otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,6	4,6	33,8	ascendente
· Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	---	neutro
· Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,8	1	175	descendente
Grado de Movilidad en el servicio					
% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2,9	0	---	descendente
% de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	26,9	1,5	5,6	descendente
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	87	88,5	101,7	ascendente
Porcentaje de becas[3] otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	---	neutro
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para capacitación año } t / N^{\circ} \text{ de participantes capacitados año } t)$	4,2	4,4	104,8	ascendente
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12) / \text{Dotación efectiva año } t$	2,3	2,2	103,2	descendente
Evaluación del Desempeño[4]					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	99,5	99,5		neutro
	Lista 2 (% de funcionarios)	0,5	0,5		neutro
	Lista 3 (% de funcionarios)	0	0		neutro
	Lista 4 (% de funcionarios)	0	0		neutro

Anexo 3: Recursos Financieros

e) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2012 - 2013		
Denominación	Monto Año 2012	Monto Año 2013
	(M\$)⁸	(M\$)
INGRESOS	8.755.356	8.969.091
OTROS INGRESOS CORRIENTES	81.587	119.646
APORTE FISCAL	8.673.769	8.838.195
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		11.250
GASTOS	9.229.247	9.569.134
GASTOS EN PERSONAL	5.676.166	5.805.597
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.857.989	3.047.722
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		10.413
INTEGROS AL FISCO	40	88
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	230.102	198.681
SERVICIO DE LA DEUDA	464.950	506.633
RESULTADO	-473.891	-600.043

⁸ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2013

f) Comportamiento Presupuestario Año 2013

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2013							
Sub.	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)⁹	Presupuesto Final (M\$)¹⁰	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)¹¹
INGRESOS				8.333.387	8.963.011	8.969.091	-6.080
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	78.204	124.816	119.646	5.170
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	61.740	100.000	106.204	-6.204
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.029	1.029		1.029
	99		Otros	15.435	23.787	13.442	10.345
09			APORTE FISCAL	8.255.183	8.838.195	8.838.195	
	01		Libre	8.255.183	8.838.195	8.838.195	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS			11.250	-11.250
	03		Vehículos			11.250	-11.250
GASTOS				8.333.387	9.646.644	9.569.134	77.510
21			GASTOS EN PERSONAL	5.323.104	5.822.616	5.805.597	17.019
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.807.031	3.057.031	3.047.722	9.309
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		10.500	10.413	87
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		10.500	10.413	87
25			INTEGROS AL FISCO	5.395	5.395	88	5.307
	01		Impuestos	5.395	5.395	88	5.307
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	196.857	243.469	198.681	44.788
	03		Vehículos	27.783	27.783	27.504	279
	04		Mobiliario y Otros	12.974	13.354	13.339	15
	05		Máquinas y Equipos	3.766	49.998	5.978	44.020
	06		Equipos Informáticos	77.731	52.731	52.502	229
	07		Programas Informáticos	74.603	99.603	99.358	245
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	507.633	506.633	1.000
	07		Deuda Flotante	1.000	507.633	506.633	1.000
RESULTADO					-683.633	-600.043	-83.590

9 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

10 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013

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

g) Indicadores Financieros

Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Efectivo			Avance[11] 2013/ 2012	Notas
	Indicador		2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente	--	1	0,94	0,93	0,98	1
	- Políticas Presidenciales[12])						
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]	--	-	-1	-0,8	0,85	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	--	1.11	-1	-0,8	0,85	3

1. La Superintendencia no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial durante el 2013.
2. La Superintendencia no cuenta con ingresos propios.
3. La Superintendencia durante el 2013 sólo recibió Deuda Flotante.

[11] 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.

[12] Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

h) Fuente y Uso de Fondos

EJECUCIÓN DEVENGADO AL CUARTO TRIMESTRE DEL 2013

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	693.204	-600.034	93.170
	Carteras Netas		-445.379	-445.379
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-445.379	-445.379
	Disponibilidad Neta	701.581	-164.549	537.032
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	701.581	-164.549	537.032
	Extrapresupuestario neto	-8.377	9.894	1.517
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	16.474	11.862	28.336
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-23.422	-1.756	-25.178
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.429	-212	-1.641

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ¹²	% Cumplimiento ¹³	Notas
				2011	2012	2013				
Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100	%	100.0% (61.0/61.0)*100	100.0% (128.0/128.0)*100	100.0% (7.0/7.0)*100	100.0% (7.0/7.0)*100	SI	100.00%	
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Enfoque de Género: No 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.	(N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t /N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS)*100	%	90.4% (917.0/1014.0)*100	92.4% (962.0/1041.0)*100	90.3% (836.0/926.0)*100	80.0% (960.0/1200.0)*100	SI	112.85%	4
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Enfoque de Género: No 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 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% (8/8)*100	100% (2/2)*100	100% (4/4)*100	100% (2/2)*100	SI	100.00%	

¹² Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

¹³ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO	% Cumplimiento	Notas
				2011	2012	2013				
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	%	64% (154/241)*100	69% (151/218)*100	72% (133/186)*100	60% (120/200)*100	SI	119.18 %	2
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de clientes de las 23 principales empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias.	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio / N° total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias)*100	%	0.4% (17615 / 0/445510)	0.5% (20709 / 0/453000)	2.0% (20 / 0.0)*100	2.0% (93500 / 0/467600)	SI	100.00 %	
	Enfoque de Género: No									
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	%	92.1% (12743 / 0/138420)	95.7% (22968 / 0/240030)	93.5% (18317 / 0/195820)	90.0% (12600 / 0/140000)	SI	103.93 %	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO	% Cumplimiento	Notas
				2011	2012	2013				
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t.	(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	%	133% (319/240)*100	121% (290/240)*100	194% (465/240)*100	100% (240/240)*100	SI	193.75 %	3
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.	((N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t/N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t-1)-1)*100	%	18.0% ((348.0/295.0)-1)*100	17.0% ((407.0/348.0)-1)*100	16.2% ((467.0/402.0)-1)*100	15.0% ((460.0/400.0)-1)*100	SI	107.80 %	4
	Enfoque de Género: No									

Notas:

- 1.- La demanda de revisión de estudios y declaraciones de impacto ambiental no es posible de prever por parte de la SISS. El año 2013 se recibieron 926 documentos para pronunciamiento, menos respecto de las cifras históricas que superan los 1000 documentos, lo que justifica el sobrecumplimiento.
- 2.- Esta meta también está establecida en el Convenio de Desempeño de la Superintendente establecido mediante la resolución del Ministro de Obras Públicas 1470 de mayo de 2013, estableciendo una meta de 65% para el año 2013. En el caso de las MEI, que fueron formuladas en forma previa, la meta es de 60%. Por ello, al ser el resultado efectivo 72% se presenta un sobrecumplimiento más pronunciado en el caso de las MEI. En los hechos, sólo se realizaron 13 fiscalizaciones adicionales a las establecidas en la meta más exigente.
- 3.- Se debieron realizar más controles de los esperados en el caso de Agua Potable, en el área Metropolitana, relacionados con problemas de arsénico y en el caso de las Plantas de Tratamiento se decidió repetir más de una vez controles por denuncias o problemas puntuales principalmente en las PTAS - TEMUCO PTAS - LA CADELLADA PTAS - EL TREBAL PTAS - LA FARFANA PTAS - EL PARRONAL PTAS - GRAN CONCEPCION PTAS - LAS HIGUERAS PTAS - LOS ANGELES PTAS - LOS MUERMOS PTAS - QUELLON y PTAS - VILLA GALILEA- LOS ANGELES Y LABRANZA
- 4.- Se elaboraron sólo 5 resoluciones adicionales a las que exigía la meta (se elaboraron 65 de una meta de 60) lo cual, en el contexto no parece una diferencia significativa desde el punto de vista de la gestión de la Superintendencia.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

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° 3.268 de 2012, estableció las metas del año 2013, de cuyo cumplimiento depende la percepción de la citada asignación para el periodo 2014 por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2013, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ¹⁴	% Cumplimiento ¹⁵	Notas
				2011	2012	2013				
Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100	%	100.0% (61.0/61.0)*100	100.0% (128.0/128.0)*100	100.0% (7.0/7.0)*100	100.0% (7.0/7.0)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									

¹⁴ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

¹⁵ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ¹⁴	% Cumplimiento ¹⁵	Notas
				2011	2012	2013				
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	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.	(N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t / N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS)*100	%	90.4% (917.0/1014.0)*100	92.4% (962.0/1041.0)*100	90.3% (836.0/926.0)*100	80.0% (960.0/1200.0)*100	SI	112.85%	4
	Enfoque de Género: No									
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% (8/8)*100	100% (2/2)*100	100% (4/4)*100	100% (2/2)*100	SI	100.00%	
	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	%	64% (154/241)*100	69% (151/218)*100	72% (133/186)*100	60% (120/200)*100	SI	119.18%	2
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ¹⁴	% Cumplimiento ¹⁵	Notas
				2011	2012	2013				
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	%	92.1% (12743.0/ 13842.0)* 100	95.7% (22968.0/ 24003.0)* 100	93.5% (18317.0/ 19582.0)* 100	90.0% (1260 0.0/14 000.0) *100	SI	103.93%	
Fiscalización de empresas sanitarias	Enfoque de Género: No 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.	(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	%	133% (319/240) *100	121% (290/240) *100	194% (465/240) *100	100% (240/240)*100	SI	193.75%	3
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Enfoque de Género: No Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.	((N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t/N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t-1)-1)*100	%	18.0% ((348.0/2 95.0)- 1)*100	17.0% ((407.0/3 48.0)- 1)*100	16.2% ((467.0/4 02.0)- 1)*100	15.0% ((460. 0/400. 0)- 1)*100	SI	107.80%	4

Notas:

1.- La demanda de revisión de estudios y declaraciones de impacto ambiental no es posible de prever por parte de la SISS. El año 2013 se recibieron 926 documentos para pronunciamiento, menos respecto de las cifras históricas que superan los 1000 documentos, lo que justifica el sobrecumplimiento.

2.- Esta meta también está establecida en el Convenio de Desempeño de la Superintendente establecido mediante la resolución del Ministro de Obras Públicas 1470 de mayo de 2013, estableciendo una meta de 65% para el año 2013. En el caso de las MEI, que fueron formuladas en forma previa, la meta es de 60%. Por ello, al ser el resultado efectivo 72% se presenta un sobrecumplimiento más pronunciado en el caso de las MEI. En los hechos, sólo se realizaron 13 fiscalizaciones adicionales a las establecidas en la meta más exigente.

3.- Se debieron realizar más controles de los esperados en el caso de Agua Potable, en el área Metropolitana, relacionados con problemas de arsénico y en el caso de las Plantas de Tratamiento se decidió repetir más de una vez controles por denuncias o problemas puntuales principalmente en las PTAS - TEMUCO PTAS - LA CADELLADA PTAS - EL TREBAL PTAS - LA FARFANA PTAS - EL PARRONAL PTAS - GRAN CONCEPCION PTAS - LAS HIGUERAS PTAS - LOS ANGELES PTAS - LOS MUERMOS PTAS - QUELLON y PTAS - VILLA GALILEA- LOS ANGELES Y LABRANZA

4.- Se elaboraron sólo 5 resoluciones adicionales a las que exigía la meta (se elaboraron 65 de una meta de 60) lo cual, en el contexto no parece una diferencia significativa desde el punto de vista de la gestión de la Superintendencia.

Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución		100%	
Cumplimiento MEI años 2010 – 2013			
	2011	2012	2013
% Cumplimiento MEI	100 %	100%	100%

