



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio de Obras Públicas
**Superintendencia de
Servicios Sanitarios**

Marzo de 2019
Moneda 673 Santiago, +56 223824000
<http://www.siss.gob.cl>





ÍNDICE

Ministerio de Obras Públicas	3
Superintendencia de Servicios Sanitarios. Avances de la Gestión 2018.....	6
1. Resumen Ejecutivo Servicio.....	9
2. Resultados de la Gestión año 2018.....	14
3. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022.....	29
4. Anexos	33
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	34
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	34
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	36
Anexo 2: Recursos Humanos.....	38
Dotación de Personal.....	38
Anexo 3: Recursos Financieros.....	48
a) Resultados de la Gestión Financiera.....	48
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018	52
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018	55
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018).....	56
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018).....	56
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018.....	57
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018	61
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.....	61
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019	61
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018	64

Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Obras Públicas

En el marco del programa de gobierno de S.E. el Presidente de la República Sebastián Piñera, el Ministerio de Obras Públicas ha definido 4 objetivos estratégicos:

- a. Estado con visión de largo plazo. Construir el Chile del futuro, con la mirada puesta en las próximas cuatro décadas, impulsando el desarrollo económico del país a través de la infraestructura con visión territorial integradora, procurando una red de infraestructura resiliente, que permita sortear interrupciones por catástrofes naturales u otros y fortaleciendo las concesiones como herramienta de financiamiento y operación eficiente de las obras.
- b. Brindar mayores oportunidades y mejor calidad de vida. Promoviendo la movilidad de las personas y los bienes a lo largo del país, brindando libertades, ofreciendo oportunidades, elevando su productividad y generando mayor equidad, a través de las grandes rutas estructurantes, del desarrollo de puertos y aeropuertos, de la construcción de edificios públicos como hospitales y cárceles entre otros, de la pavimentación rural, del agua potable rural, de la conservación y desarrollo de caletas y bordes costeros, de la construcción de ciclovías y otros.
- c. Hacer las obras en tiempo y forma adecuados. Levantar la infraestructura para el desarrollo económico y social del país, con obras que unen a los chilenos, mejorando su calidad de vida e integrándolos al mundo; mediante el uso eficiente, eficaz y pertinente de los recursos asignados.
- d. Contribuir y promover la gestión sustentable del medioambiente, de los ecosistemas y del recurso hídrico, garantizando la certeza jurídica de este último y cautelando la transparencia, agilidad y competencia en la operación del mercado de derechos de aguas de modo de asegurar su abastecimiento y sustentabilidad.

Durante el año presupuestario 2018, el Ministerio de Obras Públicas materializó una inversión sectorial (subtítulo 31 Iniciativas de Inversión) de MM\$1.459.0241, destinadas a desarrollar obras y estudios de las diferentes direcciones del Ministerio de Obras Públicas, destacando las obras realizadas para mejorar la conectividad urbana, interurbana y rural; el desarrollo de proyectos de agua potable rural; el desarrollo de obras de regadío como

1 Valor en pesos 2018

embalses y canales; la construcción de colectores de aguas lluvias en las ciudades; los trabajos en quebradas y lechos de ríos para dar seguridad a las personas; la construcción y mantención de aeropuertos y aeródromos; el mejoramiento y construcción de bordes costeros y caletas pesqueras; la conservación del patrimonio a través de la restauración de edificios patrimoniales; confección de mesas de trabajo y planes para enfrentar el cambio climático y la escasez hídrica; entre otros.

Entre las acciones y proyectos desarrollados por el Ministerio de Obras Públicas durante el 2018 destacan:

- Habilitación provisoria del Puente Cau Cau en Valdivia, permitiendo mejorar la conectividad de la ciudad y disminuyendo los tiempos de viaje diario para sus habitantes, mejorando su calidad de vida;
- Inicio de la implementación del Plan Chile Sin Barreras, que permite disminuir los tiempos de viaje en las carreteras concesionadas, con el objetivo de tener telepeajes en los principales accesos a Santiago en el primer semestre del 2019 y luego tener telepeajes en las principales rutas concesionadas en todas las regiones;
- Mayor gestión de los recursos hídricos y fortalecimiento de la fiscalización. Destacando el lanzamiento de los Planes Petorca y Aconcagua para enfrentar la escasez hídrica en la Región de Valparaíso;
- Desarrollo de un Plan de Concesiones, con una cartera de proyectos a licitar por US\$14.800 millones entre los años 2018 y 2023, más del doble del promedio anual histórico licitado;
- Desarrollo e implementación de la plataforma www.probidadmop.cl, un canal de denuncias para funcionarios, proveedores, contratistas y ciudadanía, que busca aumentar los estándares de probidad y transparencia en la función pública, y con la finalidad de generar proyección al trabajo ya realizado por este Ministerio en la elaboración de Códigos de Ética para los distintos servicios que lo constituyen;
- Superación de los atrasos en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez y el Terminal 2, e inauguración del nuevo Espigón C en el aeropuerto;
- Además de los avances en el Puente Cau Cau y Aeropuerto Arturo Merino Benítez, se destrabaron otros proyectos importantes que estaban paralizados: Américo Vespucio Oriente I (AVO I), Teleférico Bicentenario, Hospital el Salvador, Centro Cultural Gabriela Mistral (GAM), Palacio Pereira y Embalse La Punilla.

Los desafíos para el 2019 son grandes, la Ley de Presupuestos otorgó al Ministerio un presupuesto de MM\$2.478.2142 de los cuales MM\$1.716.5873 corresponden a iniciativas de inversión para seguir avanzando en el desarrollo de los 4 ejes del Ministerio. Dentro de los objetivos del 2019 destacan:

- La reconstrucción de caminos e infraestructura afectada por las fuertes lluvias del mes de febrero de 2019 en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, así como trabajos en ríos y quebradas que fueron afectados por este fenómeno natural;
- La reconstrucción de la infraestructura afectada por el terremoto en la Región de Coquimbo en enero;
- El desarrollo de proyectos y obras mandatadas por S.E. el Presidente Sebastián Piñera a través de los distintos planes regionales lanzados durante el 2018 y principios del 2019 que conforman el plan del Gobierno para el desarrollo de cada una de las 16 regiones de nuestro país;
- El fortalecimiento de la conectividad de las zonas aisladas, como con el plan de pavimentación de la Carretera Austral en Los Lagos y Aysén, y la continuación de la Ruta del Fuego en la isla de Tierra del Fuego en la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, entre otros;
- El avance en estudios y obras del Plan de embalses priorizados por la Comisión Nacional de Riego;
- 10 licitaciones que comprenden 18 proyectos concesionados de hospitales, autopistas, aeropuertos, que significarán una inversión aproximada de US\$2.500 millones.
- Contar con un Plan Nacional de Infraestructura para la Movilidad 2020 - 2050.

Los desafíos son múltiples y hay que enfrentarlos con sentido de urgencia. Es así como seguiremos en 2019 poniendo a Chile en marcha y construyendo las obras públicas que nos acercarán cada vez más al desarrollo y contribuirán a unir a los chilenos y entregarles mayores oportunidades y mejor calidad de vida.

2 Valor en pesos 2019.

3 Valor en pesos 2019.

Superintendencia de Servicios Sanitarios. Avances de la Gestión 2018

En el contexto descrito en el apartado anterior, la Superintendencia de Servicios Sanitarios del Ministerio de Obras Públicas durante el año 2018, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile, en los ámbitos de acción de su competencia. Dentro de los principales logros o avances de la Gestión se destacan los siguientes:

1. **Desarrollar gestión basada en riesgos de desastres, adaptación al cambio climático y planes de emergencia:** La continuidad y calidad de los servicios, elementos centrales del quehacer del Sector Sanitario, son sometidas nuevamente a prueba por el cambio climático. Ello obliga a una tarea de adaptación que implica modificar modelos, normativa, disponibilidad de recursos y buscar fórmulas para hacer más resilientes los sistemas, y, tal como en otros procesos de cambio, se debe modificar la forma de entender el problema.

En relación a la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático, existen dos dimensiones que pueden distinguirse: las **medidas de prevención** que disminuyen la probabilidad de falla de los servicios y las **medidas de preparación** para enfrentar de la mejor manera posible las emergencias de faltas de suministro de agua potable una vez gatilladas. En ambas categorías la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha exigido e instruido de manera permanente a las empresas el incorporar en sus planes de desarrollo las obras necesarias con objeto de, entre otros, adaptar los sistemas sanitarios a los efectos del cambio climático. Estas medidas han estado acompañadas de planes de emergencia para enfrentar cortes masivos, que tienen un foco de sustentabilidad incluyendo a las comunidades como agentes activos en la atención de la emergencia.

2. **Considerar a los usuarios al centro del Sector Sanitario:** La Superintendencia ha impulsado en su quehacer diario la mirada de “el Usuario al centro”, con el propósito de poner en el foco del valor público que genera esta institución a las personas que son atendidas por empresas sanitarias y a toda la población que directa o indirectamente es atendida por los servicios de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas. De igual forma, también se han orientado las labores de la Superintendencia con el sector sanitario, para que éste centre su gestión en función de lo que es más vital para las personas, donde la continuidad de los servicios

que proveen sea una preocupación constante, donde se fomente la participación de los clientes y se les entregue oportunamente información, en una acción permanente de comunicar sus deberes y también sus derechos.

3. **Mantener o disminuir las tarifas del Sector Sanitario:** La realización de Estudios Tarifarios, y la rigurosidad de los mismos, permitieron mantener o bajar las tarifas a más de 2 millones de habitantes de 5 regiones del país, a pesar de las presiones al alza de los insumos más importantes de los servicios, como los derechos de agua, los terrenos, la mano de obra y los mayores costos de construcción por la urbanización de las ciudades.
4. **Disminuir los cortes de servicios no programados:** La continuidad de servicio, es uno de los aspectos más apreciado por la ciudadanía. Por eso, es fundamental minimizar los cortes de suministro, tanto en cuanto a ocurrencia y a su duración. La Superintendencia, consciente de esta realidad ha ejercido de manera continua exigencias al respecto en varios aspectos, como los Planes de Desarrollo elaborados por las concesionarias que se han orientado, principalmente, a robustecer el proceso en la etapa de distribución de agua potable, y es donde se ha conseguido un mayor compromiso de las prestadoras respecto de la reposición de tuberías y planes de gestión que entregarán respuestas más rápidas frente a estos eventos. Cabe destacar que durante el año 2018 los eventos de corte de agua potable disminuyeron en un 13% y, a su vez, los clientes afectados por cortes reiterados disminuyeron en un 34,6%, respecto del año anterior.
5. **Equipo Directivo seleccionado por sistema de Alta Dirección Pública:** Al año 2018 se encuentran provistos por este sistema los cargos de primer y segundo nivel jerárquico, lográndose así que todos los cargos de División del equipo directivo de la institución se encuentren adscritos al sistema de alta dirección pública y a los lineamientos entregados por el Servicio Civil en este aspecto.
6. **Desarrollo de la Hoja de Ruta al 2030:** A través de un trabajo participativo la Superintendencia de Servicios Sanitarios desarrolló un proceso de reflexión de los desafíos del sector sanitario de cara al año 2030, acorde para apoyar el desarrollo de Chile. Se realizó un proceso de co-construcción colaborativa de una hoja de ruta a través de talleres regionales participativos, con una amplia participación de representantes de diversos sectores, los cuales nos permitieron identificar iniciativas concretas a implementar, dando origen a la *Agenda 2030* del sector sanitario con los proyectos priorizados y estructurados en 3 ejes: Ciudadano del Siglo

XXI, Ciudad y Territorio y, Resiliencia y Cambio Climático, dentro de los cuales se enmarcan 12 proyectos que buscan aumentar la seguridad hídrica en Chile.



JUAN ANDRÉS FONTAINE TALAVERA
MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS

1. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador, 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 2018 con un promedio mensual de 198 funcionarios y un presupuesto total efectivo al 31 de diciembre de \$11.631 millones.

La SISS tiene la Misión de “Velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente, 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 de una oficina en cada región del país, las cuales 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 eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias.
3. Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes.
4. Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país.

A diciembre de 2018, el sector sanitario urbano bajo fiscalización de esta Superintendencia, está compuesto por 59 empresas, que cuentan con una concesión otorgada por la autoridad para atender áreas territoriales exclusivas en todas las regiones del país, abarcando un universo de más de 16 millones de habitantes.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios durante el año 2018 focalizó su acción en los servicios de agua potable y saneamiento urbanos, regulados y fiscalizados, dirigiendo sus esfuerzos hacia el objetivo de estar mejor preparados para enfrentar las consecuencias del cambio climático, vigilando el avance de las inversiones instruidas a las empresas sanitarias y estableciendo planes de respuesta ante emergencias con todos los actores del sistema nacional de protección civil, estableciendo mesas técnicas en todas las regiones y firmando acuerdo en 54 comunas a lo largo del país, beneficiando a más de siete millones de personas con planes de abastecimiento alternativo de agua ante emergencias.

En cuanto a las inversiones de adaptación por parte de las empresas sanitarias, en el período 2015-2018 se invirtieron 127 millones de dólares en obras de seguridad; construyeron numerosas captaciones adicionales así como estanques y tranques de reserva de agua cruda o potable en las localidades afectadas por sequía, principalmente en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. Por su parte, en la región de Antofagasta se construyó un estanque de reserva de agua potable de 10.000 m³ para aumentar la seguridad del suministro en la ciudad de Calama.

Asimismo, se destaca un número importante de obras de seguridad ejecutadas por las concesionarias en 2018, las que suman una inversión total de 43 millones de dólares y de las cuales aproximadamente un 90% corresponde a obras para enfrentar turbiedades extremas. Entre ellas, se encuentran la conducción de 4,2 Km, construida por ESVAL S.A., desde el embalse Aromos al sistema de agua potable del Gran Valparaíso que operará cuando se incrementen las turbiedades en el Río Aconcagua; el tranque de almacenamiento de agua cruda de 47.000 m³, que otorgará una autonomía de 28 horas al sistema de agua potable de La Serena-Coquimbo en situaciones de alta turbiedad en el Río Elqui y las llamadas "Obras Complementarias" de Aguas Andinas que incrementan la autonomía en el Gran Santiago desde las 9 horas señaladas anteriormente a 11 horas.

En materia de tarifas, se logró acuerdos para mantener o rebajar las tarifas reales para los próximos cinco años, beneficiando a casi 800.000 familias, destacando los acuerdos de mantención de las tarifas de Esva S.A. (600.000 familias) así como la rebaja de 2,5% de las tarifas de la empresa Aguas Décima, que atiende a más de 45.000 familias en Valdivia. Asimismo, se han incorporado mejoras en las bases para la elaboración de los estudios tarifarios, incorporando nuevos elementos para incentivar la innovación, junto con abordar la determinación de tarifas para clientes que reutilicen sus aguas grises.

También, en el año 2018 se otorgaron 85 nuevas áreas y/o ampliación de concesión de servicios sanitarios, lo que permitió que 111.202 familias cuenten con servicios regulados y cuya calidad y cantidad se encuentren fiscalizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

En materia de sanciones, el 2018, la SISS cerró 153 procedimientos de sanción, con multas por un total de 12.945 UTA, equivalente a 7.464 millones de pesos, a partir de un trabajo de fiscalización focalizado en el mejoramiento de la calidad de servicio que reciben las personas.

Asimismo, en cumplimiento del programa de Gobierno, se ha iniciado un trabajo que permitirá acercar a las empresas sanitarias a las personas, de manera que respondan de forma más efectiva a sus necesidades y motivaciones. En ese sentido se perfeccionó la encuesta de percepción de la calidad de servicio, que permite identificar aquellos aspectos prioritarios a trabajar y se han estudiado las experiencias internacionales con miras a establecer en cada sanitaria planes obligatorios y certificados de relacionamiento con la comunidad.

Además, durante el 2018 se trabajó para establecer una Hoja de Ruta al 2030 para el logro de los desafíos del sector sanitario. Este trabajo se desarrolló de manera participativa incorporando actores sociales, del mundo académico, del mundo público y del sector privado, desarrollando doce encuentros en distintas regiones, con la participación de más de 500 personas, logrando un consenso respecto de los principales desafíos en materia de cambio climático y eficiencia en el uso del recurso, de las demandas de una nueva ciudadanía, las ciudades, su crecimiento y resiliencia, y los servicios rurales. Este trabajo permitirá focalizar las acciones de la Superintendencia, de las sanitarias y del sector en los próximos años.

Por último, la Superintendencia ha participado activamente en el análisis de los mejoramientos al marco legal que rige los servicios sanitarios, en un trabajo liderado por el Ministerio y que incorpora a la Comisión de Obras Públicas del Senado.

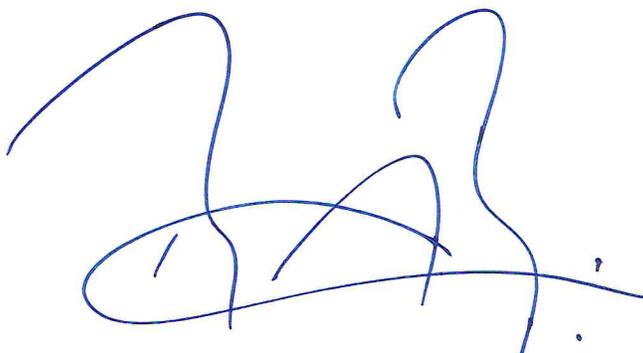
En cuanto a los desafíos para el periodo comprendido entre los años 2019-2022, la Superintendencia de Servicios Sanitarios tiene la misión de impulsar los proyectos que liderarán el sector sanitario de cara al año 2030. Estos buscan aumentar la seguridad hídrica en Chile, generada por los efectos del calentamiento global. Se trata de iniciativas que serán desarrolladas para impactar en un plazo máximo de 11 años, sobre la base de: reutilización de aguas servidas tratadas, enfrentar el crecimiento de las ciudades, invertir en sistemas de alcantarillado y aguas lluvias y mejorar la calidad del servicio para los consumidores y acercar a las empresas a los usuarios.

Los 12 proyectos son los siguientes:

1. Planes de riesgo para adaptación al cambio climático, enfocados en los usuarios.
2. Reúso de aguas servidas y disminución de pérdidas
3. Servicios sanitarios oportunos con la planificación de ciudades
4. Alcantarillados robustos y sistemas de aguas lluvias sustentable
5. Cuenta pública de las empresas sanitarias a sus clientes.
6. Agua potable segura, acciones para aumentar la confianza de las personas.
7. Seguridad hídrica: fomentar inversiones multipropósito y la interconexión de sistemas.
8. Huella ambiental de servicios sanitarios y actividades productivas
9. Open data SISS
10. Estándares de calidad en servicios sanitarios rurales
11. Cultura hídrica para la sostenibilidad, agua un elemento para educar
12. Sello azul que reconozca el buen uso del agua.

Debemos considerar que, si bien en Chile hoy tenemos agua, la situación en cinco o diez años no será equivalente, por ello estos 12 proyectos resultan indispensables para revertir la crisis hídrica en nuestro país y la Superintendencia de Servicios Sanitarios orientará su acción al logro de estos importantes desafíos.

La Agenda 2030 impone enormes desafíos a la gestión institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios la cual deberá adaptarse y materializar aquellos cambios internos a nivel de procesos, funciones, estructura organizacional, coordinación con otras instituciones, entre otros, que le permita ser una institución robusta y referente que guíe la transformación que requiere el sector sanitario en los próximos años.



RONALDO BRUNA VILLENA
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

2. Resultados de la Gestión año 2018

2.1. Resultados asociados a los compromisos presidenciales

En sintonía con los compromisos presidenciales la Superintendencia de Servicios Sanitarios lleva adelante dos iniciativas que contribuyen a “Asegurar el bienestar humano y el uso de productivo del agua”. Estas iniciativas se encuentran en plena marcha y son las siguientes:

- **Desarrollo de proyectos que incentiven la relación de las empresas sanitarias con sus usuarios**

Respecto de esta iniciativa, la Superintendencia ha tenido a la ciudadanía como su principal foco de orientación, interés y preocupación, aplicando su experiencia y conocimientos técnicos en la defensa de sus derechos, en la comunicación e información que se entrega para su amplia comprensión y difusión, en procesos donde se vela por incorporar una participación activa y donde se dan respuestas claras, directas y oportunas.

En este contexto se definieron las etapas necesarias para el logro del compromiso de desarrollar proyectos que incentiven la relación de las empresas sanitarias con sus usuarios. Durante el año 2018 se terminaron 3 de dichas etapas, a saber:

- Se completó la revisión metodológica de la encuesta que anualmente realiza la SISS sobre la percepción de los clientes de la calidad de servicio entregada con las empresas sanitarias. Se realizó un estudio el cual fue terminado y sirvió para la realización anual de la encuesta para medir la percepción de los clientes de la calidad de servicio de las Sanitarias, que Superintendencia realizó el año 2018. El Programa Presidencial define que la percepción de la calidad de servicio será un estándar obligatorio para el sector. Esta nueva metodología permite fortalecer el instrumento que se aplica para medir esa percepción, mejorando el muestreo y por tanto la representatividad, así como el cuestionario aplicado. Esta metodología fue discutida con las empresa sanitarias a través de la asociación que las agrupa (Andess)
- En este periodo se realizó la primera aplicación de la encuesta anual de percepción de la calidad de servicio que prestan las empresas sanitarias a sus clientes, utilizando la metodología mejorada.

- A partir de la aplicación antes señalada, se hizo una evaluación exhaustiva del nuevo instrumento definiendo los perfeccionamientos necesarios con el fin de contar con un instrumento robusto y moderno para medir la satisfacción de los usuarios. En esta etapa se realizó una evaluación de primera aplicación de la nueva metodología para la encuesta de percepción de la calidad de servicio y se realizan ajustes, los que quedarán reflejados en los términos de referencia de la próxima aplicación, a realizarse en el año 2019.

Durante el año 2019 se avanzará en las siguientes etapas programadas para el logro de este compromiso, las cuales consideran: Realizar una nueva aplicación de la encuesta con su formato mejorado; recopilar la experiencia internacional del sector agua y otros sectores en cuanto al manejo de la variable "satisfacción de los clientes" y en particular al establecimiento de estándares sobre la materia; realizar un trabajo conjunto con actores relevantes del sector y especialistas en la materia; definir los estándares objetivos y las acciones que se instruirán en caso que la empresa no alcance los objetivos planteados; desarrollar una propuesta de modificación reglamentaria que oficialice el instrumento de medición y obligue a las empresas sanitarias de acuerdo a la metodología definida por la autoridad y bajo su supervisión; y finalmente, enviar el proyecto de modificación reglamentaria a las instancias correspondientes.

- **Programa obligatorio para las empresas sanitarias de gestión de emergencias:**

En relación a la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático, existen dos dimensiones que pueden distinguirse: las **medidas de prevención** que disminuyen la probabilidad de falla de los servicios y las **medidas de preparación** para enfrentar de la mejor manera posible las emergencias de faltas de suministro de agua potable una vez gatilladas. En ambas categorías la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha exigido e instruido de manera permanente a las empresas el incorporar en sus planes de desarrollo las obras necesarias con objeto de, entre otros, adaptar los sistemas sanitarios a los efectos del cambio climático.

Respecto de las **medidas de prevención**, la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha exigido a las concesionarias actualizar periódicamente sus planes de emergencia, definiendo previamente, entre otros aspectos, las acciones necesarias para lograr la reposición y funcionamiento del servicio sanitario, así como la distribución de agua potable por medios alternativos, en caso de ser necesario.

Además de lo anterior, se ha instruido de manera permanente a las empresas el incorporar en sus planes de desarrollo las obras necesarias con objeto de, entre otros, adaptar los sistemas sanitarios a los efectos del Cambio Climático. Es así como se planifican inversiones por 387 millones de dólares en el lapso 2019-2021 y, a la fecha, se encuentra en construcción una planta desalinizadora de agua de mar en la Región de Atacama, de 450 litros por segundo (l/s), que permitirá paliar la fuerte escasez hídrica que ha presentado por largos años el acuífero del Río Copiapó. Esta planta está siendo financiada por el Estado a través de Econssa Chile S.A. y estará concluida durante el primer semestre de 2020 y permitirá suministrar agua potable a las localidades de Copiapó, Tierra Amarilla, Caldera y Chañaral. Además, durante el presente año se espera la finalización de la "Fase II" de Aguas Andinas, consistente en un tranque de agua cruda de 1.500.000 m³, el que aumentará la autonomía a 34 horas en el Gran Santiago.

Respecto de las **medidas de preparación** para enfrentar emergencias, la Superintendencia, como organismo público responsable del área, e integrante del Sistema Nacional de Protección Civil, ha liderado las labores de coordinación con las demás autoridades incumbentes, las empresas sanitarias y la ciudadanía. Así, se han constituido mesas de trabajo a lo largo del país, para poner en marcha un sistema que se sostiene en torno a dos pilares, fuertemente reforzados, como son la **distribución de agua potable por vías alternativas** y la **alerta temprana**.

Es importante señalar que en el último tiempo se ha percibido en el sector la incorporación del concepto de Plan de Continuidad de Negocio (BCP en su sigla en inglés), que tiene como objetivo, dado un evento que interfiera con la operación normal de la empresa, el mantener operaciones en un estándar mínimo aceptable y reestablecer la normalidad en el mínimo tiempo posible. Esto ha llevado a las empresas a ocuparse de la gestión integral de sus sistemas, redundando esto en mejores tiempos de respuesta ante eventos de emergencia, así como también de una mayor continuidad de servicio.

Esto es de vital importancia, puesto que la continuidad y calidad de los servicios, elementos centrales del quehacer del Sector Sanitario y son sometidas nuevamente a prueba por el cambio climático. Ello obliga a una tarea de adaptación que implica modificar modelos, normativa, disponibilidad de recursos y buscar fórmulas para hacer más resilientes los sistemas, y, tal como en otros procesos de cambio, se debe modificar la forma de entender el problema.

Luego de los avances alcanzados en esta materia durante el año 2018, la Superintendencia de Servicios Sanitarios durante el 2019 ejecutará la verificación de que las empresas hayan adoptado efectivamente el estándar instruido y desarrollará acciones específicas en los casos en que se constaten brechas para el logro del mismo.

2.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

En materia de **tarifas de los servicios sanitarios**, durante el 2018 y en el contexto del sexto proceso de fijación tarifaria, se elaboraron las bases de estudios tarifarios de las siguientes empresas: Sembcorp Aguas Chacabuco (Región Metropolitana), Sembcorp Aguas Lampa (Región Metropolitana), Sembcorp Aguas Santiago (Región Metropolitana), Aguas Chañar (Región de Atacama) y Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado S.A. SEPPA (Región Metropolitana). Con la realización de estos procesos culmina el 6° Proceso Tarifario.

Fueron publicados 5 decretos tarifarios correspondientes a las empresas con los resultados que se indican: de ESSSI Sector Puertas de Padre Hurtado (Región Metropolitana) (-1,00%), Aguas del Altiplano (Región de Arica y Parinacota y Región de Tarapacá) (0,00%), Aguas Santiago Poniente (Región Metropolitana) (-2,80%), Huertos Familiares (Región Metropolitana) (0,00%), y Aguas Las Lilas (Región Metropolitana) (0,00%).

Junto a lo anterior, se llevaron a cabo los intercambios de 7 estudios tarifarios que corresponden a los siguientes procesos: Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Quepe (Región de La Araucanía), Aguas Décima (Región de Los Ríos), Aguas de Colina (Región Metropolitana), Aguas del Centro (Región del Maule), Sembcorp Aguas Chacabuco (Región Metropolitana), Sembcorp Aguas Lampa (Región Metropolitana), Sembcorp Aguas Santiago (Región Metropolitana).

Finalmente, se dio inicio al 7° Proceso de Fijación de Tarifas con la publicación de las bases tarifarias de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue y ESVAL, y que además se publicaron las de las empresas Lago Peñuelas, Mirasol de Algarrobo, Corporación Balneario Algarrobo Norte, Brisas de Mirasol, BCC S.A., Servicios Sanitarios de la Estación S.A., ESSSI S.A.-Pichidanguí, ESSSI S.A.-Los Molles, ESSSI- Pillanlelbun, COSSBO, Totoralillo S.A., Santa Rosa del Peral, Explotaciones Sanitarias S.A., Aguas San Pedro S.A.- Sector estación de la comuna de Buin y Aguas San Pedro S.A.- Las Mariposas.

Cabe mencionar que se acordó la prórroga de tarifas con la empresa ESVAL lo que determina la mantención de sus tarifas por un nuevo quinquenio (0,00% de variación). En el acuerdo se incluye además la prórroga de tarifas para las empresas Mirasol de Algarrobo, Corporación Balneario Algarrobo Norte, Brisas de Mirasol y Lago Peñuelas.

Para los procesos tarifarios realizados, y los proyectos preparatorios del VII Proceso Tarifario, durante 2018 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 1.084 millones a cargo de 25 profesionales de la SISS y diversas empresas consultoras.

En cuanto al trabajo en el ámbito de las **concesiones a empresas sanitarias**, durante el año 2018 se logró aumentar la cantidad de ciudadanos con servicios sanitarios regulados, ello mediante el aumento de territorios urbanos concesionados, lo que significa que más ciudadanos obtendrán servicios sanitarios en condiciones de calidad y cantidad que son fiscalizados por la SISS.

Es importante destacar que durante el año 2018 concluyeron 22 procesos para concesionar servicios sanitarios, producto de lo cual 8.116 viviendas/familias contarán con servicios regulados y fiscalizados por la SISS.

Adicionalmente, se iniciaron 63 procesos para ampliar territorios operacionales, con un alcance de 103.086 viviendas/familias: para asegurar la calidad de servicio los concesionarios realizan inversiones, para lo cual la SISS revisa los Planes de Desarrollo propuestos por los concesionarios, los que deben asegurar la provisión de los servicios sanitarios en los territorios urbanos concesionados, y actualizados cada 5 años:

- Durante el 2018 se revisaron las actualizaciones de los Planes de Desarrollo de 16 concesiones sanitarias.
- Para el año 2019 corresponde revisar las actualizaciones de los Planes de Desarrollo de 61 concesiones sanitarias.

Además, en el mismo marco de más ciudadanos con servicios sanitarios regulados, se llevó a cabo los siguientes estudios:

- III Etapa de la "Identificación y caracterización de asentamientos humanos fuera de los territorios operacionales de las concesionarias" incorporando en esta ocasión el análisis de las localidades de las regiones de O´Higgins, Maule, Bío Bío y Los Ríos, que permita regularizar la dación de los servicios sanitarios, o gestionar una ampliación de territorio operacional para aquello.

- La Etapa de la “Revisión y análisis de los antecedentes de áreas del territorio operacional que no cuentan con servicio de alcantarillado”, tal que permitan identificar la inversión necesaria para la incorporación de la infraestructura de aguas servidas.

En cuanto al ámbito de la **fiscalización**, los procesos y acciones de Superintendencia de Servicios Sanitarios estuvieron orientados a asegurar que la calidad de servicio que entregan las empresas sanitarias a sus clientes cumplan con las disposiciones legales y normativas al respecto, y que éste sea de calidad y continuo, exigiendo las acciones medidas correctivas y aplicando las medidas administrativas cuando corresponda.

La fiscalización se realiza en diferentes formas tales como:

- Fiscalizaciones directas en terreno a las empresas sanitarias
- Controles directos ejecutados por la SISS en agua potable y de descargas de aguas servidas.
- Fiscalizaciones de procesos de autocontrol
- Auditorías a la información entregada
- Auditorías en terreno de la operatividad, infraestructura y mantenimiento de los equipos de las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Además, como parte de las actividades destinadas a mejorar la respuesta de las empresas en casos de catástrofes y/o emergencias, con un enfoque centrado en los ciudadanos, se han desarrollado protocolos a lo largo del país destinados a disponer de programas de suministro alternativo, para las situaciones en que fenómenos de la naturaleza afectan el suministro de agua potable.

Y una actividad relevante corresponde a las atenciones ciudadanas relacionadas con las prestaciones de los servicios de las empresas sanitarias y la educación ciudadana necesaria para que puedan ejercer adecuadamente sus derechos frente a las empresas.

Durante el año 2018 la Superintendencia realizó 3.537 **fiscalizaciones en terreno**, entre las que destaca la ejecución del Plan de Fiscalización Preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica y la ejecución del Programa Preventivo de fiscalización de plantas de tratamiento de aguas servidas vulnerables, que presentan riesgos de fallas del servicio, pudiendo generar externalidades negativas a la población (Olores y vectores).

Es importante señalar que un 89% de las fiscalizaciones en terreno realizadas corresponde a inspecciones para verificar aspectos operativos, de infraestructura, cumplimiento normativo de cada uno de los sistemas y de la calidad de servicio entregada por las concesionarias, entre las cuales se encuentran, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de las redes de alcantarillados de aguas servidas, el cumplimiento de los planes de inversión de las concesionarias de acuerdo a su Plan de Desarrollo, funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas servidas y el control de los residuos industriales líquidos (Riles) que las sanitarias deben controlar antes que estos se descarguen a sus redes de alcantarillado.

Respecto de calidad de servicio en general, esta entidad realizó 390 controles directos a la **calidad del agua potable y de las descargas de aguas servidas**, a través de la contratación de un laboratorio externo; de estos 115 fueron de calidad del agua potable y 275 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas. El objeto de este proceso es la verificación de la calidad de servicio entregada, cumplimiento normativo y validar la información entregada por las empresas en su autocontrol y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.

Por otra parte, la Superintendencia durante el año 2018 controló y fiscalizó el autocontrol de la **calidad del agua potable** 395 servicios de 52 empresas sanitarias que la distribuyen a nivel nacional.

Lo anterior significó además validar la información de 1.093.277 análisis de laboratorio de los 43 parámetros exigidos por la norma chilena de agua potable.

Asimismo, la Superintendencia controla y fiscaliza 297 sistemas de tratamientos de aguas servidas de las empresas sanitarias que descargan en cuerpos de aguas superficiales y 3.237 establecimientos industriales en todo el país, que evacúan sus residuos industriales líquidos (riles) a los sistemas de alcantarillado de las empresas sanitarias o directamente a las plantas de tratamiento de aguas servidas.

En lo que respecta a la **fiscalización del autocontrol de las descargas de Sistemas de Tratamiento de Aguas Servidas**, destaca la fiscalización del Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias (PROCOF), que es la pauta que las empresas sanitarias deben seguir para controlar los establecimientos industriales que descargan a las redes de alcantarillado público. Durante al año 2018 se realizaron 13 fiscalizaciones relacionadas con la gestión que deben realizar las empresas en el cumplimiento del PROCOF. Adicionalmente, se fiscalizó en terreno por esta

Superintendencia a 129 establecimientos industriales que descargan sus residuos Industriales Líquidos (Riles) en la red de alcantarillado.

Además, en el marco del convenio de encomendación de acciones suscrito entre la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) y la SISS, se participó en las 4 fiscalizaciones de Resoluciones de Calificación Ambiental y se realizaron 20 fiscalizaciones de Riles asociados a Normas de Emisión que se han convenido con la SMA, como cooperación a la fiscalización de esa Superintendencia.

En lo que respecta a **Atenciones Ciudadanas**, durante el año 2018 la SISS realizó 33.904 atenciones a ciudadanas y ciudadanos que tomaron contacto para presentar consultas y reclamos derivados de la relación que tienen, con empresas concesionarias de servicios sanitarios.

Del total de atenciones, 15.561 corresponden a reclamos contra la empresa sanitaria. Del total de reclamos 64,4% se respondieron a favor o parcialmente a favor del cliente, reembolsando las empresas un monto de \$ 812.538.026.

Para contar con retroalimentación respecto de la atención de la Superintendencia, se realiza periódicamente una encuesta de percepción del ciudadano, habiendo obtenido para las atenciones del año 2018 una nota de 4,88.

A su vez, durante el año 2018 la SISS desarrolló 174 jornadas de capacitación denominadas SISS Capacita, instancias en que se trabajan temas relacionados con derechos y deberes de los ciudadanos en su rol de clientes de una empresa concesionaria de servicios sanitarios, de los cuales 76,4% se realizaron fuera de la capital regional; 10 jornadas SISS Escucha y SISS Responde en las que la SISS realiza un proceso de diálogo participativo con comunidades, con el objeto de enfocar la fiscalización o capacitación en materias de interés o preocupación de una determinada comunidad.

El año 2018 asistieron un total de 5.486 personas a las jornadas SISS Capacita, SISS Escucha y SISS Responde y la evaluación promedio de parte de los asistentes fue de un 96,94%.

De igual forma la SISS participa en iniciativas de Gobierno que facilitan el acceso a la información de los ciudadanos, como son las actividades de Gobierno en Terreno y Plazas Ciudadanas, habiendo en el último año participado en 80 jornadas en diferentes regiones del país.

Por otra parte, durante el mes de mayo de 2018, se realizó una consulta ciudadana en el marco de la Ley de Participación Ciudadana, en relación a las facultades con las que cuenta esta Superintendencia por ley, especialmente, en esta oportunidad en lo referido a las fiscalizaciones que se realizan a lo largo de Chile; en total fueron recibidas un total de 1.331 encuestas.

Finalmente, durante el año 2018 se realizaron las siguientes actividades de fiscalización en las materias de otras auditorías y otros programas de fiscalización:

1. **Fiscalización de las fuentes de agua** con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población. En el periodo que termina en junio de 2018 se fiscalizaron en el marco del plan verano más de 343 fiscalizaciones de fuentes de agua potable en 127 localidades distribuidas a nivel nacional, lo que permitió asegurar el suministro de agua potable al 100% de la población urbana del país en el periodo estival 2017-2018.
2. **Auditoría a sistemas de producción de agua potable que presentan riesgos en la calidad del agua producida.** En el año 2018 se auditaron 5 empresas con 8 sistemas de producción de agua potable.
3. **Controles directos a las descargas de los sistemas 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. En el año 2018 se realizaron 275 controles directos a PTAS.
4. **Control directo de la micro medición** (verifica el correcto funcionamiento del medidor domiciliario). En el año 2018 se auditaron 179 subsegmentos, correspondientes a 82 localidades pertenecientes a 13 empresas sanitarias.
5. **Auditoría a procedimiento de monitoreo de presiones en redes de agua potable.** En el año 2018 se auditaron 2 empresas con 4 localidades en total.
6. **Auditoría a la continuidad de agua potable y aguas servidas.** En el año 2018 se auditaron 2 empresas con 11 localidades en total.
7. **Auditorías a la información que entregan las empresas**, entre otras, auditoría para la validación de los resultados del autocontrol de la calidad del agua potable y auditoría para el proceso de autocontrol de la calidad del agua potable que realizan las concesionarias. En el año 2018 se validó la información de calidad de agua potable de 48 empresas concesionarias, y se auditó el proceso de autocontrol en 11 empresas concesionarias.

8. **Fiscalización directa a la información contenida en el protocolo de autocontrol de Aportes Financieros Reembolsables**, lo que significó que para 20 empresas sanitarias se revisaran un total de 460 proyectos, respecto a que la tasa utilizada corresponda a la tasa del mes en que se realiza el aporte y que el monto reembolsado no presente diferencias respecto del monto calculado por la Superintendencia.
9. **Auditoría a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias**. En el año 2018 se auditaron 37 licitaciones de obras e inversiones de 4 empresas concesionarias.
10. **Auditoría de verificación de cumplimiento de la norma NCh 3205**, Medidores de Caudal en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS), se ejecutó durante el año 2018 en 10 PTAS de 4 empresas sanitarias.
11. **Fiscalización en terreno del Programa Preventivo de fiscalización de plantas de tratamiento de aguas servidas vulnerables** de las empresas sanitarias. En el año 2018 se ejecutaron 232 fiscalizaciones.
12. **Fiscalización de aspectos comerciales** relacionados con la aplicación de tarifas, modalidad de facturación a clientes con fuente propia, clasificación de las materias reclamadas y su correlación con la exactitud en el cobro, suscripción de convenios de pagos. En el año 2018 se ejecutaron 86 fiscalizaciones.

Otro aspecto a destacar es que desde el año 2017 se han constituido, con el apoyo de la Subsecretaría del Interior, 15 Mesas Técnicas Regionales, a lo largo del país, para el diseño e implementación de **Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia o Desastre**. Estos planes permiten activar progresivamente, a los equipos de las Empresas Sanitarias, Municipios y ONEMI como agentes operativos, y la asesoría técnica de los equipos fiscalizadores de MINSAL y SISS.

Producto de ese trabajo coordinado permite materializar un acuerdo de carácter regional, que formaliza la participación de los actores en la mesa, explicitando sus responsabilidades, competencias, roles y capacidades específicas. Dicho documento, da cuenta del catastro de recursos disponibles, listado priorizado de clientes críticos, plano de puntos de suministro alternativo a la población, elementos mínimos para la definición de estándares de respuesta acordados desde el territorio. Durante el año 2018 hemos conseguido formalizar el desarrollo de estas 15 mesas dentro del formato ISO 22.320 de ONEMI, lo que le entrega un mayor nivel de robustez del trabajo desarrollado.

Con lo anterior, durante el año 2018 la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha construido el protocolo PR037001 Planes de Emergencia, el cual tiene por objeto sistematizar la información resultante de las mesas de suministro alternativo a lo largo de todo el país; permitiendo con esto generar reportes y análisis respecto de las ofertas y demandas presentes en situaciones de emergencia y desastres.

A la fecha, ya son 54 las comunas del país que poseen protocolos firmados. Estos compromisos son ratificados en protocolos de acuerdo suscritos entre la respectiva Dirección Regional de ONEMI, la Empresa Sanitaria y los Municipios. Con esto es posible decir que más de 7 millones de personas hoy habitan en comunas que poseen planes firmados de suministro alternativo de agua potable en condiciones de emergencia y desastre.

En materia de **Planes de Desarrollo** de las empresas concesionarias de servicios sanitarios, a través de dichos instrumentos, deben comprometer un plan de inversiones destinado a ejecutar las obras necesarias para abordar del crecimiento de la demanda, y la reposición de la infraestructura, a fin de mantener las condiciones de calidad de servicio que establece la regulación sanitaria.

La Superintendencia fiscaliza que las empresas cumplan con sus compromisos a través de dos procesos:

Uno de ellos es el **proceso de validación del autocontrol de cumplimiento de sus compromisos anuales de inversión**. Las localidades que en el año 2017 presentaban obras de inversión, con fecha de término el 31/12/2017, y que fueron fiscalizadas el año 2018, fueron de 232 localidades, a nivel nacional.

El otro proceso es el de **fiscalización en terreno de las obras comprometidas en planes de desarrollo**. La Superintendencia valida en terreno la veracidad de la información, respecto de sus compromisos de inversión fiscalizando un porcentaje de las obras ejecutadas. En el año 2018 se fiscalizaron 172 localidades con 3.666 obras comprometidas, lo que representa un 74% del universo total de localidades con inversiones programadas el año 2018.

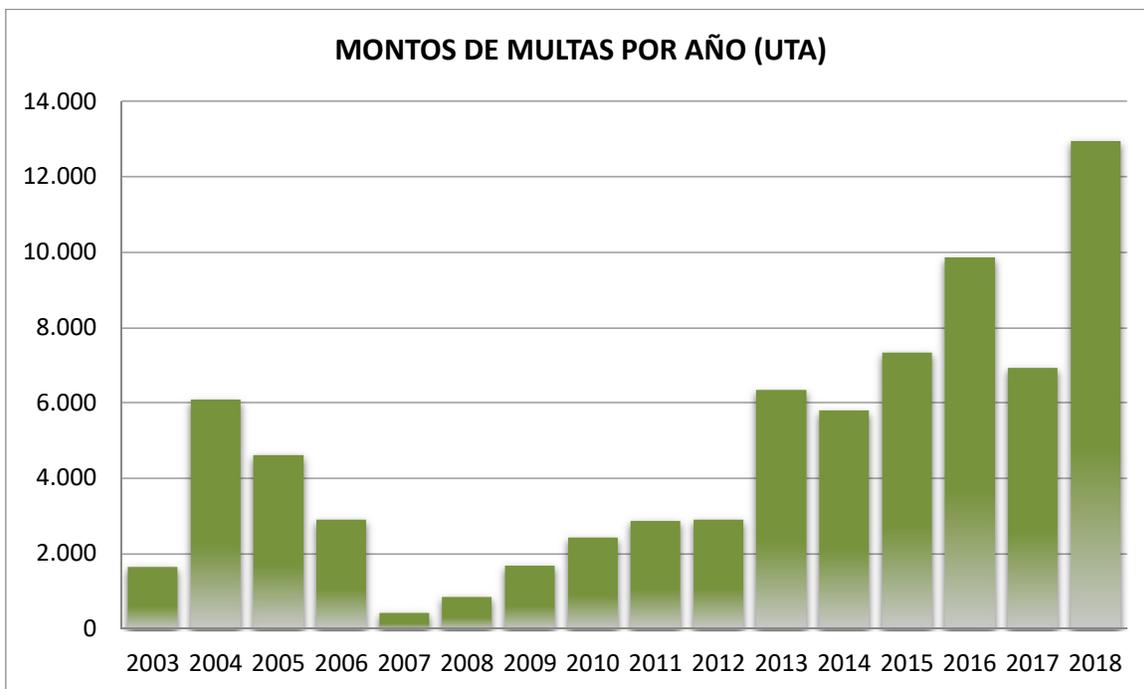
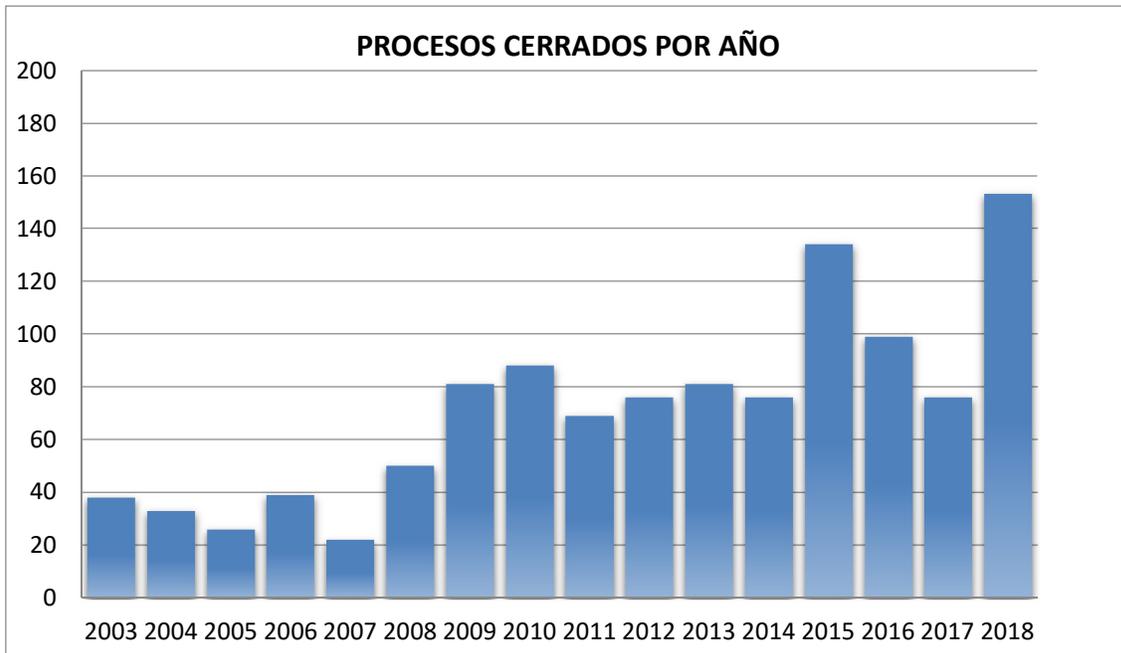
En cuanto al **proceso sancionatorio**, el marco de las competencias que la ley asigna a la Superintendencia, se consagra el ejercicio de "IUS PUNIENDI", esto es, el tener que aplicar sanciones por las infracciones en que incurran las entidades bajo su fiscalización, lo que se traduce en multas expresadas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

La aplicación de las sanciones son a su vez, el resultado de procesos seguidos ante la autoridad, donde se cumplen y respetan todas las reglas y principios que gobiernan estos procedimientos administrativos, como la escrituración, publicidad, contradictoriedad, impugnación y otros donde también aplican principios universales del derecho sancionador, como el debido proceso y la bilateralidad de audiencia. Se debe destacar que a partir de último trimestre del año 2016 y fuertemente durante el año 2018 la tramitación de los procesos sancionatorios ha experimentado una formalización y un aumento en su controversia, debido al ejercicio de recursos y acciones principalmente en materia probatoria e invalidatorias que han requerido un mayor análisis técnico y jurídico.

En este ámbito, se puede informar que al año 2018, la SISS cerró 153 procesos de sanción, con multas por un total de 12.945 UTA, equivalente a 7.464 millones de pesos, las cuales se dividen en 147 multas a Empresas Sanitarias y 6 multas a Establecimientos Industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos -RILES- (no obstante se previene que las multas aplicadas administrativamente son susceptibles de reclamo judicial).

El siguiente cuadro muestra los procesos cerrados durante el año 2018 por tipo de infracción.

Infracción	Tipo de Empresa	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Calidad de Servicio	Sanitaria	121	79,08%	10.026	77,45%
Incumplimiento de Instrucciones	Sanitaria	16	10,46%	827	6,39%
Comercial	Sanitaria	1	0,65%	40	0,31%
Planes de desarrollo	Sanitaria	9	5,88%	1.971	15,23%
Riles	Industrial	6	3,92%	81	0,63%
	Total	153	100,00%	12.945	100,00%



Las mayores sanciones aplicadas a Empresas Sanitarias durante el año 2018 correspondieron a:

- **ESVAL S.A. (Expediente N°3930)** multa de 752 Unidades Tributarias Anuales por incumplimiento de su programa de desarrollo año 2015 y obras

que correspondía ejecutar en los años 2013 y 2014., infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra e).

- **AGUAS CHAÑAR S.A.** (Expediente N°4006) multa de 666 Unidades Tributarias Anuales por deficiencias en la calidad del servicio de agua potable en varias localidades de la III Región, años 2016 y 2017, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a) y b).
- **ECONSSA CHILE S.A. (Expediente N°3854)** multa de 500 Unidades Tributarias Anuales por deficiencias en la calidad del servicio de tratamiento y disposición de aguas servidas prestados por la Planta de tratamiento de Aguas Servidas de Antofagasta, por uso de By Pass año 2016 e incumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones comprometido en su Plan de Desarrollo vigente, correspondiente al año 2015, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a), b) y e).
- **ESVAL S.A.** (Expediente N°3964) multa de 392 Unidades Tributarias Anuales por deficiencias en la continuidad y obligatoriedad del servicio de distribución de agua potable en varias localidades de la V Región, año 2016, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a).

Con relación a los Establecimientos Industriales, 6 sanciones fueron cursadas durante el año 2018, por un total de 81 UTA, por infracción referida a las norma de emisión DS N°609/98.

Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
DS N° 609/98	6	100,00%	81	100,00%

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

- **RELLENO SANITARIO ECOBIO S.A. (Exp. 3860)** multa de 36 UTA por incumplimientos referidos a la descarga de residuos líquidos industriales en infracción a lo dispuesto en el D.S. MOP N° 609/98.
- **COMUNIDAD MERCADO MATADERO (Exp. 3762)** multa de 15 UTA por incumplimientos referidos a la descarga de residuos líquidos industriales en infracción a lo dispuesto en el D.S. MOP N° 609/98.

A modo de resumen, es importante señalar que los **resultados en materia sancionatoria** de la Superintendencia de Servicios Sanitarios muestran que las multas cursadas durante el 2018 experimentaron una fuerte alza comparativamente respecto de los años anteriores, tanto en el número de casos sancionados como en su monto. Cabe desatacar el incremento en más de un 54% en los montos de las multas aplicadas respecto del año 2017. Con respecto del año 2016 se presentó durante el 2018 un aumento de casos y montos sancionados de un 23%, asimismo respecto del año 2015, se aprecia un alza de un 43% en los montos sancionados durante este año.

Finalmente, a la luz de lo expuesto como resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en el año 2018, es posible concluir que las diferentes actividades realizadas por esta institución han permitido velar en forma permanente por la calidad de servicio que deben asegurar las empresas sanitarias a los clientes del sector, exigiendo las medidas correctivas y permitiendo sancionar cuando existe incumplimiento por parte de las empresas fiscalizadas.

3. Desafíos para el período de Gobierno 2019 – 2022

Los desafíos permanentes de la Superintendencia se relacionan con la **tarificación de los servicios sanitarios**, el logro de **compromisos de inversión de las empresas sanitarias** y la **fiscalización de la calidad de servicio**. En los próximos tres años se calcularán las tarifas que regirán los siguientes cinco años de diversas empresas sanitarias que en conjunto atienden más de 4,5 millones de familias, en especial en las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, O´Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes. Asimismo, se continuará con el trabajo de fiscalización de todos los aspectos de los servicios prestados por las concesionarias, en terreno, a través de auditorías, controles aleatorios de la calidad del agua, y a través de los procesos de autocontrol de las propias empresas.

Chile cuenta con altas coberturas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas en las zonas urbanas. Sin embargo, cada vez más zonas urbanas requieren estos servicios, por lo que se deben mantener y aumentar los esfuerzos para llegar con servicios de calidad, regulados y fiscalizados, donde se requiera, a través de los procesos de ampliación y/o de nuevas concesiones y en los estudios para detectar y caracterizar estas necesidades. En este periodo se continuarán los estudios para la caracterización de los casos de viviendas sin alcantarillado en zonas concesionadas y la caracterización de los asentamientos en zonas urbanas sin concesión, de modo de focalizar estos esfuerzos.

▪ **Conocimiento, gestión y administración del recurso hídrico:** En materia de servicios de agua urbanos, a partir del 2019, se iniciará el trabajo para abordar los desafíos del sector sanitario al año 2030, que han sido identificados a través de un proceso participativo que incorporó actores ciudadanos, académicos, privados y públicos. Se tiene ya una hoja de ruta, que se desarrollará en conjunto con estos actores respecto a diversos desafíos relacionados con el cambio climático y eficiencia en el uso del recurso, las demandas de una nueva ciudadanía, las ciudades, su crecimiento y resiliencia y los servicios rurales.

Asimismo, al 2021 se contará con un mecanismo de rendición de cuentas de las empresas, respecto de la calidad del servicio entregado, ante sus clientes de manera periódica, obligatoria y certificada, así como estándares obligatorios en materias de satisfacción de clientes y relacionamiento con la comunidad, que favorezcan una mejor sintonía del actuar de estas empresas con las necesidades y anhelos de las familias. De esta manera, se logrará incentivar una mejora en la relación de las empresas sanitarias con sus usuarios, fijando la satisfacción de los clientes como estándar obligatorio para estas empresas. A partir de la

recopilación de la experiencia internacional, y el mejoramiento de la encuesta de percepción de la calidad de servicio, durante el año 2019 se iniciará un trabajo con las sanitarias, y con los actores relevantes del mundo social y académico, para detallar el contenido de estas nuevas obligaciones.

Finalmente, respecto al compromiso de incorporar incentivos a la innovación, se contará con mecanismos de modo que las revisiones tarifarias propendan a la innovación por parte de las empresas, mejorando la eficiencia y sustentabilidad ambiental de los servicios. En este sentido, se continuará con el perfeccionamiento de las bases de los estudios tarifarios.

• **Medioambiente, Cambio climático y Calentamiento Global:** La adaptación al cambio climático de los servicios de agua potable y saneamiento es una necesidad creciente, que se está abordando en dos frentes: la preparación de la respuesta ante emergencias, especialmente aquellas que provocan cortes masivos de suministro, y la incorporación de obras y acciones que permitan reducir los riesgos asociados tanto a la disminución de la disponibilidad de agua, como al aumento de la frecuencia de eventos extremos de precipitación que impactan la infraestructura sanitaria.

En materia de inversiones para la adaptación al cambio climático, durante el periodo se completará una cartera de proyectos por más de 600 millones de dólares a lo largo de todo el país. Dentro de este conjunto de obras destacan la construcción de una planta desalinizadora de agua de mar para el abastecimiento de Copiapó, la construcción de estanques de seguridad de 1,5 millones de metros cúbicos en Pirque, equivalentes a trece veces el volumen del Estadio Nacional, para dar mayor seguridad al abastecimiento en Santiago, así como otro conjunto de obras para el aumento de la resiliencia de los sistemas en Arica, Calama, La Serena - Coquimbo, Ovalle, Los Andes, Rancagua, Coya, Lota, Castro, Osorno, Río Bueno y Puerto Natales, entre otras localidades.

En paralelo, se avanza en la implementación de planes obligatorios de respuesta ante emergencias que afecten los servicios de agua potable y saneamiento urbano en todas las regiones, involucrando a los distintos actores que forman parte del sistema de protección civil y con participación ciudadana. La Superintendencia ha adoptado el estándar Esfera del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y al final de este periodo se contará con planes implementados en cada una de las sanitarias que permitan cubrir las brechas existentes para el logro de estos estándares.

En otro orden de ideas pero similar en cuanto a su relevancia, se encuentran los desafíos de la Superintendencia de Servicios Sanitarios relacionados en la misión de impulsar los proyectos que liderarán el sector sanitario de cara al año 2030. Estos buscan revertir la

crisis hídrica en Chile, generada por los efectos del calentamiento global. Se trata de iniciativas que se agrupan en tres ejes: cambio climático, seguridad hídrica y ciudad; y serán desarrolladas para impactar en un plazo máximo de 11 años, sobre la base de: reutilización de aguas servidas tratadas, enfrentar el crecimiento de las ciudades, invertir en sistemas de alcantarillado y aguas lluvias y mejorar la calidad del servicio para los consumidores.

Los 12 proyectos son los siguientes:

- 1) **Planes de riesgo:** Se implementará un sistema de alerta temprana con el fin de informar a la ciudadanía cuando se desate algún tipo de fenómeno natural. Además se realizará un diagnóstico de zonas de riesgo, para comprometer la inversión y posterior gestión de privados.
- 2) **Aguas servidas y pérdidas:** Debido a que gran parte de las aguas servidas (un tercio del total) aún pueden ser reutilizadas, se buscará mejorar la infraestructura para hacer posible que se integren a la red.
- 3) **Crecimiento de las ciudades:** Con el propósito de definir el desarrollo armónico del territorio nacional, la SISS trabajará en conjunto con el MINVU. Se acortarán los plazos de otorgamientos de concesiones para evitar retrasos en la construcción de viviendas y sus respectivos servicios sanitarios.
- 4) **Sistemas de aguas lluvias sustentable:** Además de promover la reposición de alcantarillados y una mayor cantidad de redes de aguas lluvias, se buscará a través de avances tecnológicos recargar los acuíferos de bajos niveles hídricos y así restablecer el ciclo natural del agua.
- 5) **Cuenta pública a clientes:** Mientras en la actualidad las empresas sanitarias no están obligadas a darle información a los usuarios, un nuevo proyecto las obligará a acercarse a las comunidades y entregar información de qué se está haciendo con el curso hídrico.
- 6) **Agua potable de calidad:** Se realizarán mayores controles de las fuentes de abastecimiento o puntos de captación para evitar episodios de contaminación. Así por ejemplo, se evitará perder agua por mal manejo de parte de las compañías que entregan el suministro.
- 7) **Seguridad hídrica:** Debido a las recurrentes quejas de comunidades indígenas y rurales, cuando se vaya a construir algún embalse de riego o que entregue energía,

se deberá habilitar un espacio para el agua potable, con el fin de que se pueda seguir haciendo uso del agua.

- 8) **Huella ambiental:** A través de la reutilización de residuos humanos, se busca reducir el impacto en el medio ambiente, o sea la huella que dejamos en nuestro planeta.
- 9) **Open data SISS:** La Dirección General de Aguas trabajará en transparentar dónde se ubican las fuentes de agua en Chile. Se hará a través de un sistema de datos que estará abierto para las comunidades y cualquier persona natural.
- 10) **Estándares de calidad:** Pese a que según el Centro para el Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) tenemos unas de las aguas más limpias de América del Sur, se avanzará en subir aún más los estándares de calidad hídrica. Además de aplicar mediciones, se mejorará la calidad del servicio entregado por empresas sanitarios.
- 11) **Cultura hídrica:** Si antiguamente el Ministerio de Educación impulsó políticas como la de educación sexual, hoy será el turno del agua. A partir de ahora se trabajará para enseñar en diferentes módulos cómo se puede tener un consumo responsable del recurso.
- 12) **Sello azul:** Se promoverá la creación de un sello “azul” que certifique artefactos de la casa (inodoros, llaves, duchas) y proyectos de sectores agrícola, industrial y minero como eficientes o “amistosos” con el medio ambiente.

Debemos considerar que, si bien en Chile hoy tenemos agua, la situación en cinco o diez años no será equivalente, por ello estos 12 proyectos resultan indispensables para revertir la crisis hídrica en nuestro país y la Superintendencia de Servicios Sanitarios orientará su acción al logro de estos importantes desafíos.

4. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- **Anexo 7:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 8:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 9:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 10:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 11:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2015-2018

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución
- Misión Institucional

<p>Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p style="text-align: right;">Disponibles en el sitio web SISS: www.siss.gob.cl</p>
--	--

Misión Institucional

Velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente, 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.

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía - Decreto del Ministerio de Economía que determina las tarifas por los servicios de agua potable y alcantarillado para el periodo de 5 años, para cada una de las concesionarias de servicios sanitarios. La proposición de Decreto es resultado del proceso tarifario establecido en el DFL N° 70/88.	1,2
2	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas - Decreto del Ministerio de Obras Públicas que otorga concesiones o ampliaciones de concesiones para la operación de servicios de agua potable y alcantarillado. Para cada concesión, periódicamente o cuando sea necesario se revisa y actualiza su respectivo Plan de Desarrollo, para asegurar la realización de inversiones que aseguren calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas servidas.	2,2
3	Fiscalización de empresas sanitarias - Información de resultado de las fiscalizaciones y controles efectuados a las concesionarias de servicios de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas servidas.	3,2
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público - Información de resultado de las fiscalizaciones y controles efectuados a los establecimientos industriales generadores de Riles.	1,2

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

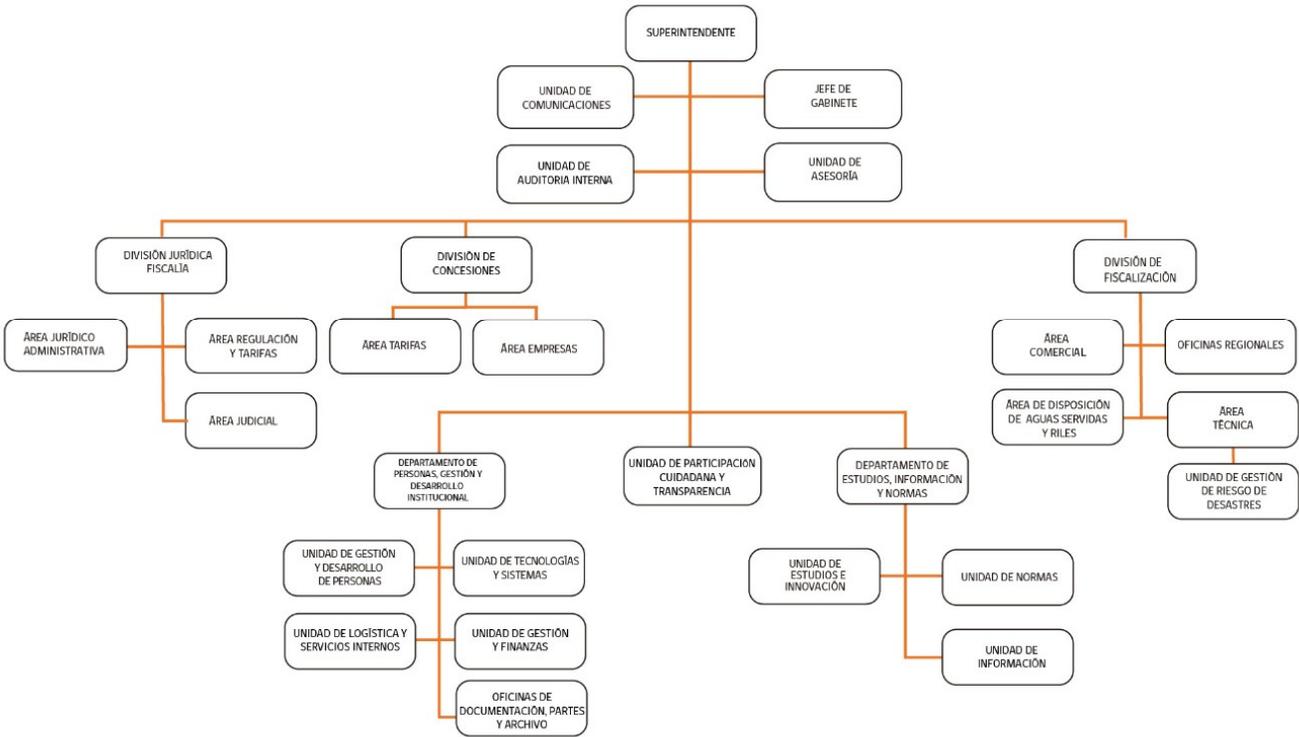
Número	Nombre
1	Comunidad en general <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) • Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos
2	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Economía • Ministerio de Obras Públicas • Superintendencia del Medio Ambiente • Instituto Nacional de Normalización • Ministerio de Vivienda y Urbanismo • Municipalidades • Congreso Nacional • Otras Autoridades Académicas y de Gobierno • Dirección Nacional del Servicio Civil • Superintendencia de Seguridad Social • Dirección de Presupuestos • Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno • Ministerio Secretaría General de Gobierno • Dirección de Compras y Contratación Pública

- Ministerio Secretaría General de la Presidencia
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
- Contraloría General de la República
- Ministerio de Salud
- DIRECTEMAR
- Servicio Agrícola Ganadero
- Dirección General de Aguas
- SERNAGEOMIN
- Consejo Nacional de Producción Limpia
- Comisión Chilena del Cobre
- Poder Judicial
- Ministerio Público
- Ministerio del Medio Ambiente
- Servicio de Evaluación Ambiental

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Superintendencia de Servicios Sanitarios



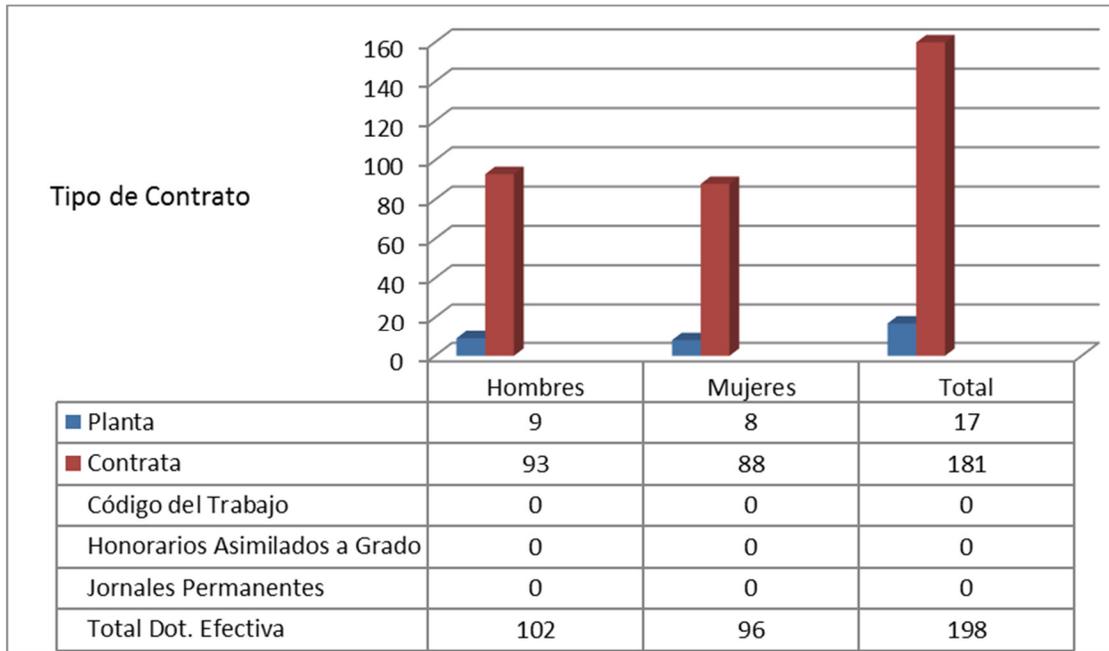
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Ronaldo Antonio Bruna Villena
Jefe División de Concesiones (s)	Gonzalo Ignacio Astorquiza Lumsden
Jefe División de Fiscalización	Juan José Domínguez Risopatrón
Jefe División Jurídica - Fiscalía	Gonzalo Ignacio Astorquiza Lumsden
Jefa Departamento de Personas, Gestión y Desarrollo Institucional	Luz Macarena San Martín Vergara
Jefa Unidad Participación Ciudadana y Transparencia (s)	Ximena Isabel Silva Palma
Jefe Departamento de Estudios, Información y Normas	Gabriel Ricardo Zamorano Seguel
Jefa Unidad Comunicaciones	Carol Andrea Pizarro León

Anexo 2: Recursos Humanos

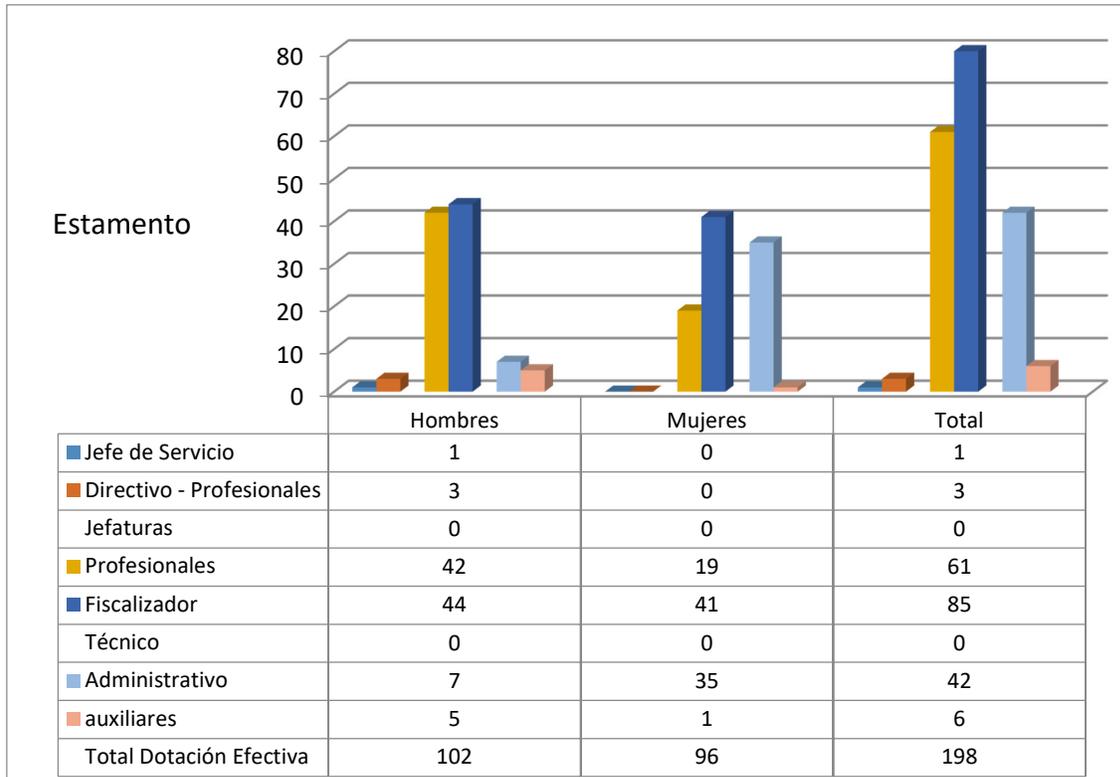
Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2018⁴ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

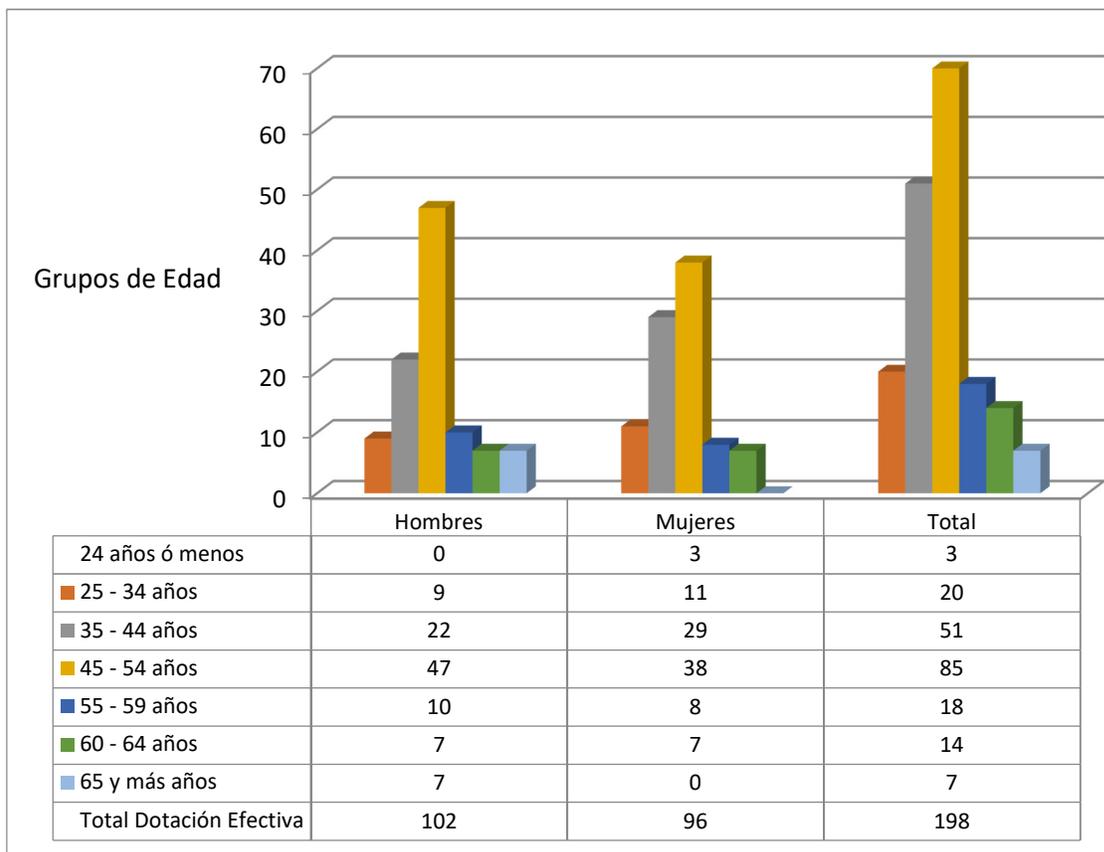


4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2018 por Estamento (mujeres y hombres)



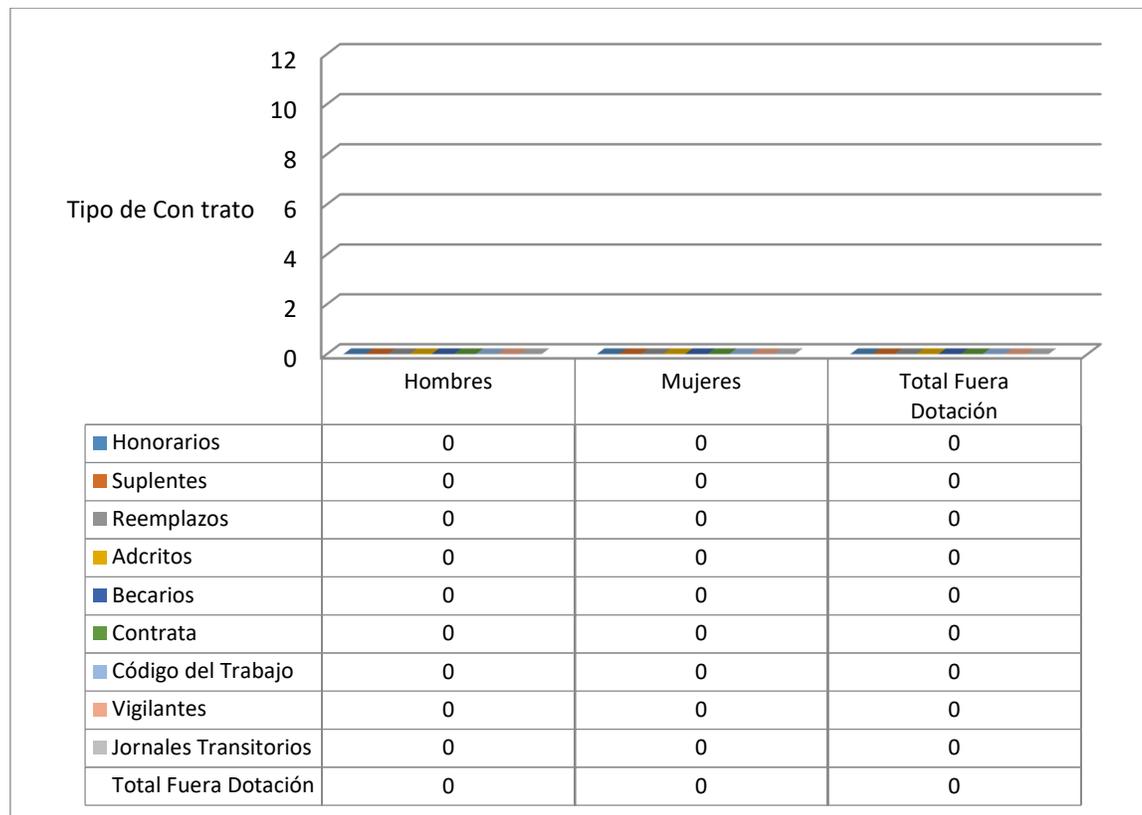
- Dotación Efectiva año 2018 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



a) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2018⁵, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

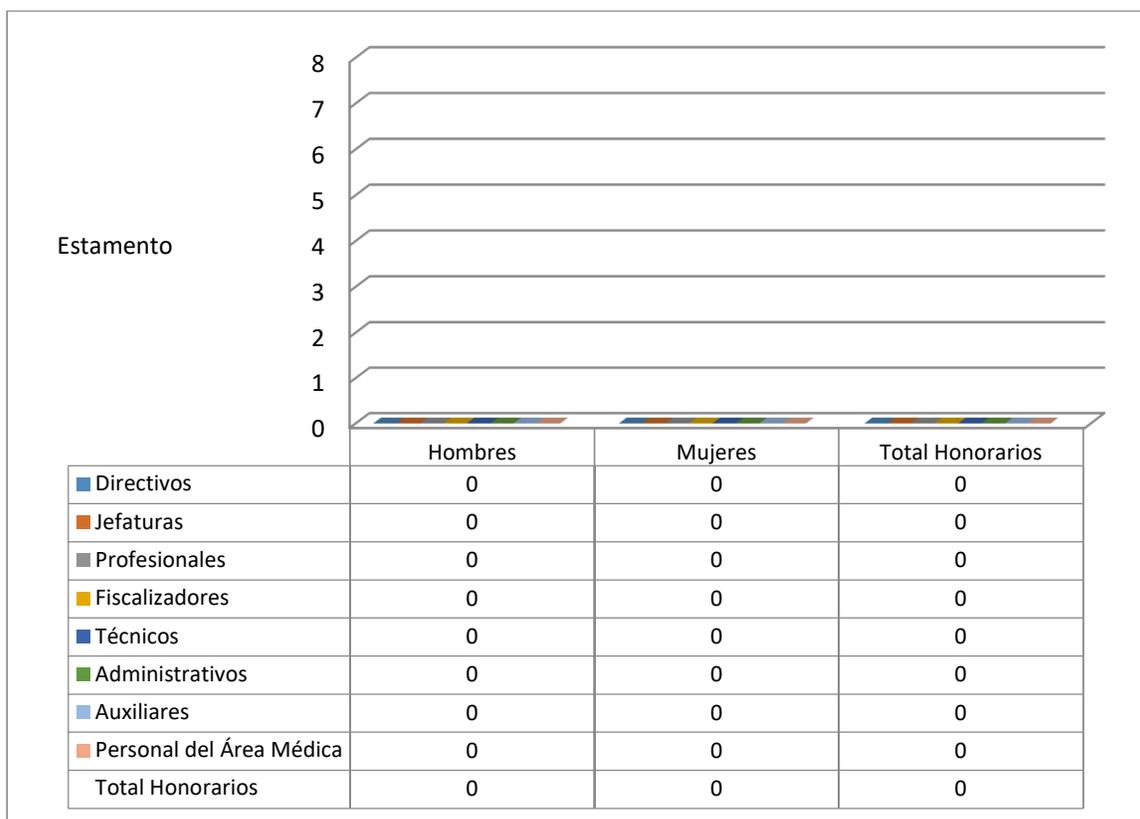
La Superintendencia de Servicios Sanitarios no tiene personal fuera de dotación.



5 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018.

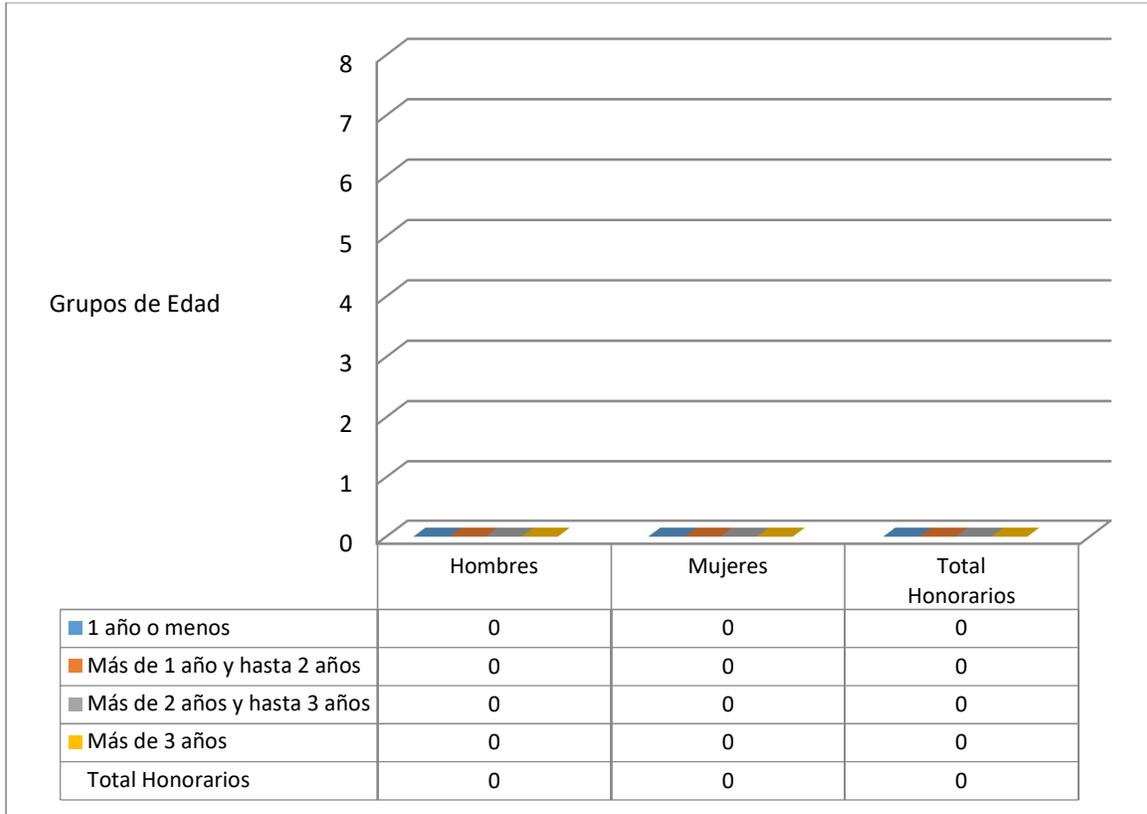
- **Personal a honorarios año 2018 según función desempeñada (mujeres y hombres)**

La Superintendencia de Servicios Sanitarios no tiene personal a honorarios



- **Personal a honorarios año 2018 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)**

La Superintendencia de Servicios Sanitarios no tiene personal a honorarios



Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2017	2018		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁸ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁹	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	63,6	13,3	20,9	Descendente
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	100	100	Sin variación
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	10,3	9,09	88,2	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	6,7	0,5	7,4	Descendente
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	Sin variación
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	6,2	2,5	40,3	Descendente
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,1	3,5	68,6	Descendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	2,5	0	Ascendente

6 La información corresponde al período Enero - Diciembre 2018 y Enero - Diciembre 2017, según corresponda.

7 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.

8 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 10 de la ley de presupuestos 2018.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2017	2018		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	95,0	83,3	87,6	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	Sin variación
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	13,2	2,2	16,6	Descendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	92,3	65,17	70,6	Descendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	398	153	38,4	Descendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	8,33	5,88	70,5	Descendente
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	Sin variación
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,98	0,80	81,6	Descendente

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2017	2018		
• Licencias médicas de otro tipo ¹²	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,26	0,0016	0,61	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0	0	Sin variación
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0,91	1,68	184,6	Ascendente
7. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	98,98	99,48	100,5	Descendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1,02	0,52	50,9	Descendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Sin variación
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Sin variación
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	-	Se realiza como buena práctica laboral
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁵ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	SI	Sin variación

¹² No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹³ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹⁴ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹⁵ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2017	2018		
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	42,1	0	No aplica	La SISS no cuenta con personal a honorarios. El año 2017 se hicieron los últimos traspasos a la contrata.
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100	0	No aplica	La SISS no cuenta con personal a honorarios. El año 2017 se hicieron los últimos traspasos a la contrata
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100	0	No aplica	La SISS no cuenta con personal a honorarios. El año 2017 se hicieron los últimos traspasos a la contrata

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos devengados año 2017 – 2018				
Denominación	Monto Año 2017 <u>16M\$</u>	Monto Año 2018 M\$	Notas	
INGRESOS	10.904.984	10.858.708		
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	28.377	126.588		
OTROS INGRESOS CORRIENTES	205.155	76.743		
APORTE FISCAL	10.668.537	10.655.377		
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.915			
GASTOS	11.342.778	11.572.029		
GASTOS EN PERSONAL	7.039.963	6.861.029		
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.603.137	3.381.823		
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	81.744	569.147		
OTROS GASTOS CORRIENTES		33.081		
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	162.097	168.509		
SERVICIO DE LA DEUDA	455.837	558.440		
RESULTADO	-437.794	-713.321		

13 Las cifras están indicadas en M\$ del año 2018. El factor de actualización de las cifras del año 2017 es 1,02432.

b) Comportamiento Presupuestario año 2018

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupues to Inicial[14]	Presupues to Final[15]	Ingresos y Gastos Devengad os	Diferencia[16]	Notas[17]
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	10.371.899	10.899.674	10.858.708	40.966	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		140.158	126.588	13.570	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	101.574	101.574	76.743	24.831	
	1		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	79.002	79.002	61.203	17.799	
	99		Otros	22.572	22.572	15.540	7.032	
9			APORTE FISCAL	10.267.760	10.655.377	10.655.377		
	1		Libre	10.267.760	10.655.377	10.655.377		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.565	2.565		2.565	
	3		Vehículos	2.565	2.565		2.565	
			GASTOS	10.371.899	11.620.751	11.572.029	48.722	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.663.143	6.897.245	6.861.029	36.216	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.538.311	3.381.897	3.381.823	74	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		580.452	569.147	11.305	
	1		Prestaciones Previsionales		30.076		30.076	
	3		Prestaciones Sociales del Empleador		550.376	569.147	-18.771	
25			INTEGROS AL FISCO	5.130				
	1		Impuestos	5.130				
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		33.081	33.081		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	164.315	169.560	168.509	1.051	
	3		Vehículos	17.442	34.314	34.314		
	4		Mobiliario y Otros	1.824	3.600	3.591	9	
	5		Máquinas y Equipos	20.401	15.178	15.126	52	
	6		Equipos Informáticos	31.440	33.910	33.588	322	
	7		Programas Informáticos	93.208	82.558	81.890	668	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	558.516	558.440	76	
	7		Deuda Flotante	1.000	558.516	558.440	76	
			RESULTADO		-721.077	-713.321	-7.756	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018

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

17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo(18)			Avance(19) 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁽²⁰⁾)		0.97	0.97	0.96	0.99	
	[IP Ley inicial / IP devengados]						
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]						
	[IP percibidos / Ley inicial]						
	[DF/ Saldo final de caja]		-0.45	-0.33	-0.78	2.36	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0.45	0.33	0.78	2.36	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2018 ^[21]				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
	Carteras Netas		-	-
			663.303	663.303
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-	-
			663.303	663.303
	Disponibilidad Neta	832.448	146.283	978.731
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	832.448	146.283	978.731
	Extrapresupuestario neto	14.048	8.799	22.847
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	61.711	542	62.253
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-	45.596	8.315
216	Ajustes a Disponibilidades	-	2.067	-
219	Trasposos Interdependencias			58
				37.281
				2.125

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

19 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.

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

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2018				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
No aplica para la SISS				

f) Transferencias ⁽²²⁾

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2018 (M\$)	Presupuesto Final 2018 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ⁽²⁶⁾					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

g) Inversiones ⁽²⁷⁾

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2018							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado	Ejecución Acumulada al año 2018	% Avance al Año 2017	Presupuesto Final Año 2018	Ejecución Año 2018	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
No aplica a la SISS							

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018

Logro de Indicadores Formulario H 2018

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores		Efectivo		Meta	Porcentaje
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2015	2016	2017	2018	2018	de Logro ¹ 2018
				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	%	191 (612 /320)*100	104 (363 /350)*100
	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	%	94.2 (29257.0 /31058.0)*	96.7 (39225.0 /40573.0)*10	96.1 (33754.0 /35124.0)*10	94.9 (29194.0 /30748.0)*10	92.8 (41445.0 /44660.0)*10	100,0%
	Enfoque de Género: No								

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores	Efectivo	Meta	Porcentaje		
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2015	2016	2017	2018	de Logro ¹ 2018	
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios 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 (6 /6)*100	100 (14 /14)*100	100 (4 /4)*100	100 (6 /6)*100	100,0%	
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	%	78 (182 /233)*100	73 (167 /228)*100	74 (164 /222)*100	74 (172 /232)*100	74 (170 /230)*100	100,0%
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 (143.0 /143.0)*100	100.0 (138.0 /138.0)*100	100.0 (41.0 /41.0)*100	100.0 (15.0 /15.0)*100	100.0 (15.0 /15.0)*100	100,0%

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores	Efectivo	Meta	Porcentaje	
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2015	2016	2017	2018	de Logro ¹ 2018
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público - Control de los Residuos Industriales Líquidos según DS 609/98 *	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t.	(N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98 vigentes en diciembre del año (t-2)) *100	%	3.6 (121.0 /3362.0)*100	4.2 (133.0 /3195.0)*100	4.0 (121.0 /3016.0)*100	4.0 (129.0 /3237.0)*100	100,0%
Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles, DS 609	Enfoque de Género: No							

Resultado Global Año 2018: 100%	100,0
--	--------------

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018

Las iniciativas llevadas a cabo por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, asociadas a los compromisos presidenciales son las siguientes:

Compromiso	Iniciativa	Estado
Asegurar el bienestar humano y el uso productivo del agua	Desarrollo de proyectos que incentiven la relación de las empresas sanitarias con sus usuarios	En proceso
Asegurar el bienestar humano y el uso productivo del agua	Programa obligatorio para las empresas sanitarias de gestión de emergencias	En proceso

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)

Cuadro 9 Programas e Instituciones Evaluadas (2018)						
Tipo de la evaluación	Programa/Institución	Año	Estado	Monto	Link de descarga	Evaluación Dipres (SI/NO)

No aplica a la SISS

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018)

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

No aplica a la SISS

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2018

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2018

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA PRESUPUESTARIA	12
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CAPITULO PRESUPUESTARIO	07

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 1349, en específico para el indicador " Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	6	60.00%	6	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	8	30.00%	8	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	No aplica	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	14	100.00%	14	0

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

N°	Indicador	Meta 2018	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta(resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t.	4,0	4,0	100,00	No	10,00	10,00
2	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.	100,0	100,0	100,00	No	10,00	10,00
3	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	100	100	100,00	No	10,00	10,00
4	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	74	74	100,00	No	10,00	10,00
5	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	92,8	94,9	102,26	No	10,00	10,00
6	Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t.	100	100	100,00	No	10,00	10,00
	Total:					60,00	60,00

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

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	0	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	14	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	5,3	Si
4	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	57,14	Si
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,00	Si
7	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	58	Si
8	Índice de eficiencia energética.	130,53	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	Revisado y Aprobado por Ministerio de Hacienda
Fecha de emisión:	15-03-2019 16:40

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2015 - 2018				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo

No aplica a la SISS

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.

No aplica a la SISS

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019

BOLETÍN: 10.795-33

Modifica la legislación aplicable a los servicios públicos sanitarios en materia de servicios no regulados, de fijación de tarifas y de cumplimiento de programas de desarrollo por parte de los prestadores.

Fecha de Ingreso: 6 de julio de 2016, por moción parlamentaria.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional (Senado), sin urgencia.

Beneficiarios: usuarios de los servicios sanitarios y prestadores regulados de estos servicios.

BOLETIN: 10.656-09

Modifica Ley general de Servicios Sanitarios para hacer responsables a las empresas sanitarias del mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado de condominios de viviendas sociales.

Fecha de ingreso: 3 de mayo de 2016, por moción parlamentaria.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (cámara de Diputados), sin urgencia.

Beneficiarios: condominios de viviendas sociales.

BOLETIN N° 10.775-09

Modifica DFL MOP N° 70/88 en materia de corte y reposición de servicios sanitarios

Fecha de ingreso: 23 de junio de 2016, por moción parlamentaria.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (Senado), sin urgencia.

Beneficiarios: Usuarios de servicios sanitarios urbanos.

BOLETIN N° 2357-09

Sobre Compensaciones a usuarios del servicio de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos.

Fecha de ingreso: 23 de junio de 1999, por moción parlamentaria.

Estado de Tramitación: Segundo trámite constitucional (Senado), sin urgencia.

Beneficiarios: usuarios a quienes se les suspenden o interrumpen los servicios sin autorización de la autoridad o en los casos que contempla la ley.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019

A) Ley 20.812

Fecha de promulgación: 23 de enero de 2015

Fecha de entrada en Vigencia: 30 de enero de 2015

Materia: Modifica DFL MOP N° 382/88 (artículo 33 C), permitiendo a las concesionarias de servicios sanitarios suscribir convenios con Municipios para regularizar loteos irregulares.

B) Ley 20.998

Fecha de promulgación: 6 de febrero de 2016

Fecha de vigencia: Al mes siguiente que se dicte Reglamento

Materia: Regula los servicios sanitarios rurales.

C) Ley 21.075

Fecha de promulgación: 1 de febrero de 2018

Fecha de vigencia: 15 de febrero de 2018

Materia: Regula recolección, reutilización y disposición de las aguas grises.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 – 2018

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

Los concursos fueron:

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

Durante el año 2016, la Superintendencia logró que dos temas fueran seleccionados por memoristas de la Universidad Federico Santa María en el proceso que todos los años realiza dicha universidad, denominado Programa Memorias Multidisciplinarias; sus respectivas tesis correspondieron a:

1. Tesis para optar a: Ingeniero Civil, título de la tesis: “Relación entre la Reposición de Infraestructura y la Calidad del Servicio”.
2. Tesis colectiva de cuatro alumnos para optar a: Ingeniero Civil Telemático, dos Constructores Civiles, Ingeniero Comercial, título de la tesis: “Elaborar una Matriz de Riesgo para el Aseguramiento del Suministro de Agua Potable en Zonas con Riesgo de Desabastecimiento debido al Déficit Hídrico”.



**Gobierno
de Chile**