

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2009**

**SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS SANITARIOS**

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**

Moneda 673 – Santiago – 382 4000

[www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

# Índice

1. Presentación.....	2
2. Resultados de la Gestión 2009 .....	5
3. Desafíos 2010 .....	16
4. Anexos .....	18
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	19
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	31
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	35
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	37
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	38

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	29
Cuadro 2: Resultados de la Gestión Financiera.....	31
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2009.....	32
Cuadro 4: Indicadores de Gestión Financiera.....	33
Cuadro 5: Análisis del Resultado Presupuestario 2009.....	34
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2009.....	35
Cuadro 7: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009.....	37

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2009 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	27
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres) .....	28
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	28

# 1. Presentación

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

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador<sup>1</sup>, supervisado por la Presidenta de la República a través del Ministerio de Obras Públicas – MOP- y sujeta desde el año 2006 al Sistema de la Alta Dirección Pública en los términos establecidos en la Ley N° 19.882.

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

Para desarrollar su labor dispone, a contar de 2008, de una oficina en cada región del país y un total de 199 funcionarios y funcionarias<sup>2</sup>, que desarrollan las siguientes funciones:

1. Otorgar a las empresas interesadas, áreas geográficas urbanas de concesión para prestar servicios sanitarios donde la población lo requiera y revisar sus planes de inversión para asegurar que el servicio se preste con calidad.
2. Calcular las tarifas máximas de los servicios urbanos de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, que las empresas pueden cobrar a sus usuarios.
3. Fiscalizar permanentemente la calidad de servicio de las empresas sanitarias y el cumplimiento de las normas ambientales que aplican a las descargas de aguas servidas domiciliarias y a las utilizadas en los procesos industriales –Residuos Industriales Líquidos: Riles-.
4. Atender reclamos y denuncias en estos ámbitos.

A diciembre de 2009, el sector sanitario urbano está compuesto por 58 empresas, que atienden áreas de concesión exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 14 millones de habitantes. Actualmente un 95,3% de las empresas operadoras de servicios sanitarios es de propiedad privada y un 4,7% es de propiedad de municipalidades y cooperativas<sup>3</sup>. Asimismo, la Superintendencia controla alrededor de 3.200 industrias generadoras de Residuos Industriales Líquidos – Riles- en todo el país, fiscalizando en conjunto con otros organismos competentes en materia ambiental el cumplimiento de las normas ambientales orientadas a mejorar la calidad de nuestras aguas superficiales y subterráneas.

---

1 Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2 A dic/2009 había 17 personas contratadas a honorarios no asimilados a grado, no constituyendo dotación.

3 El Estado, opera solamente el servicio de tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Antofagasta, sigue siendo titular del derecho de las concesiones en aquellas entregadas a privados para su explotación y participa en la propiedad de nueve empresas a través de CORFO.

La Superintendencia en su labor fiscalizadora durante el año 2009 destaca los siguientes logros:

- Se realizaron más de 953 controles directos de laboratorio, tanto de calidad del agua potable como de las descargas de aguas servidas e industriales, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas sanitarias y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.
- Se complementó el trabajo de fiscalización con más de 2.400 fiscalizaciones en terreno para verificar el funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados de aguas servidas, la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes, la efectividad de los sistemas de tratamiento de aguas industriales y el cumplimiento normativo de las descargas de Riles.
- Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2009 se realizaron 188 talleres a clientes en las regiones del país, con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia. En total se atendieron cerca de 21.000 solicitudes y reclamos de clientes de empresas sanitarias en el año.
- Para contribuir de forma efectiva a la capacitación y educación de los clientes se elaboró y distribuyó en forma masiva el "Manual del Cliente", documento que enseña medidas prácticas y sencillas para realizar un consumo eficiente del agua potable en el hogar.
- Con el fin de obtener un mejoramiento continuo de la calidad del servicio que nuestra institución presta a la comunidad, durante el año 2009 obtuvimos la certificación ISO 9001 NCH 9001.Of 2009 para el "Sistema Integral de Atención Ciudadana" a través de la red de atención compuesta por las oficinas centrales, regionales y en convenio.
- Adicionalmente, se estudió y documentó una propuesta de mejoramientos a la normativa ambiental en base a tres años de su vigencia.

En la función de "cálculo de tarifas", durante el año 2009 finalizaron los procesos de revisión de tarifas para 23 concesionarias entre las cuales cabe mencionar las de mayor tamaño: Aguas Andinas, ESVAl y Aguas Chañar, que en conjunto atienden a más 2 millones de hogares.

En el caso de estas empresas, a partir de los estudios realizados se inició una etapa de discusión que culminó con un acuerdo de reducción de las tarifas en el caso de Aguas Andinas (Región Metropolitana) de -1,3% y de Aguas Chañar (Región de Atacama) de -1,65%, junto con la mantención del nivel tarifario de la empresa ESVAl (Región de Valparaíso)<sup>4</sup>. Estas tarifas se fijan para un periodo de 5 años (2010-2014).

Finalmente con gran orgullo informamos que en el año 2009 la SISS recibió importantes reconocimientos:

---

<sup>4</sup> Las variaciones se calcularon en términos de las tarifas vigentes a diciembre de 2008.

- A nivel internacional obtuvimos el "Premio del Agua y Saneamiento", patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo, y consistente en becas de especialización en México para tres funcionarios de la institución.
- Y a nivel nacional se nos entregó el "Premio Bienal AIDIS", otorgado por la Asociación de Ingeniería Sanitaria y Ambiental AIDIS a la SISS por su gestión reguladora y fiscalizadora en el sector sanitario y de los establecimientos industriales.

Dentro de los desafíos para 2010, nos corresponde continuar con el quinto proceso tarifario nacional, profundizar nuestra tarea fiscalizadora con mayor focalización en los aspectos más críticos de la calidad de servicio y abordar las acciones necesarias para la implementación del nuevo marco institucional establecido en la Ley Ambiental y para la regulación del Sector Sanitario Rural.

En el año 2010 realizaremos las tareas necesarias para implementar las funciones de tarificación y fiscalización de los servicios de agua potable rural en la SISS, así como de reorganización y fortalecimiento de las funciones ambientales que permanecerán en la institución.



Magaly Espinosa Sarria  
Superintendente de Servicios Sanitarios

## 2. Resultados de la Gestión 2009

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

#### 2.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

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

Bajo este nuevo modelo, las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes son fijadas cada cinco años mediante un decreto expedido por el Ministerio de Economía a proposición de la SISS. Dichas tarifas se calculan sobre la base de una *Empresa Modelo* que opera eficientemente y que se autofinancia. La empresa real no puede cobrar una tarifa mayor a la calculada.

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

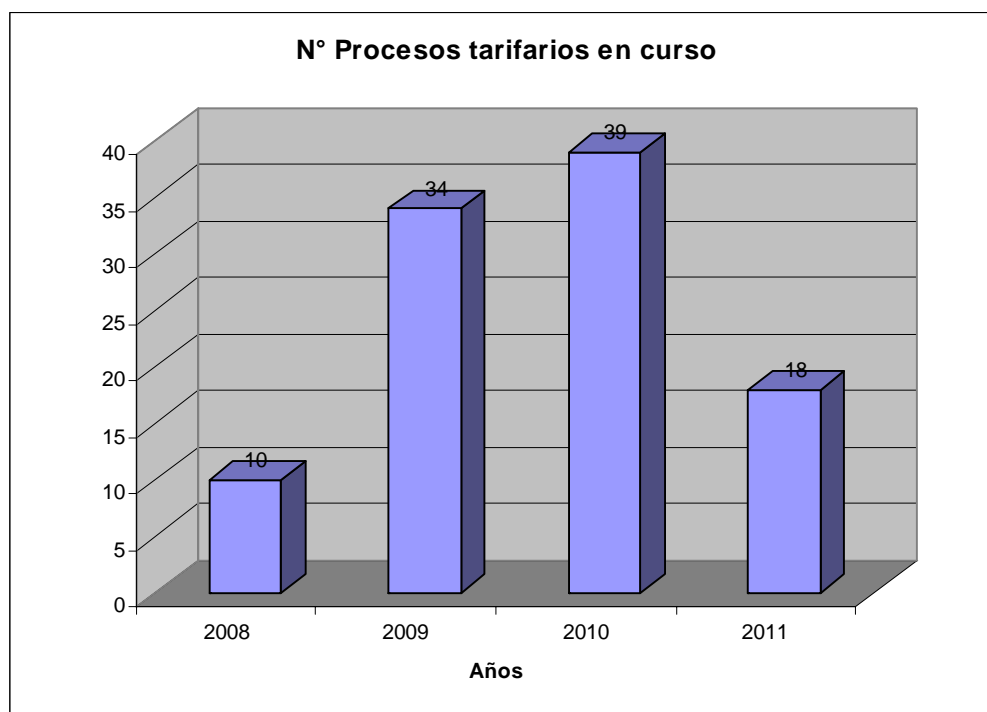
Quienes tengan interés comprometido podrán hacer observaciones a dichas bases dentro de 60 días contados desde la fecha de la referida publicación, las que deben ser respondidas fundadamente por la Superintendencia dentro de los 45 días siguientes de su recepción. Seguidamente, la Superintendencia y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

La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, la autoridad convoca a una Comisión de Tres Expertos previamente acordada, encargada de dirimir dichas discrepancias. Si hay acuerdo, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por la comisión de expertos, quienes las dirimen de manera vinculante. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta las nuevas tarifas que son publicadas en el Diario Oficial.

De acuerdo a tales plazos, durante 2009 se elaboraron y publicaron las bases para los estudios de 25 empresas menores y las correspondientes a la concesionaria Aguas Araucanía, que atiende una población aproximada de 600 mil habitantes en la región de la Araucanía.

También durante el año fueron elaborados e intercambiados los estudios de cálculo tarifario de 23 empresas, entre las que destacan Aguas Andinas, ESVAL y Aguas Chañar, que en conjunto atienden a más 2 millones de hogares.

En el caso de las tres empresas mencionadas, los estudios realizados por la SISS fueron intercambiados con los realizados paralelamente por las concesionarias, a partir de lo cual se inició una etapa de discusión que culminó con un acuerdo de reducción de las tarifas en el caso de Aguas Andinas (Región Metropolitana) de un 1,3% y de Aguas Chañar (Región de Atacama) de un 1,65%, junto con la mantención del nivel tarifario para los siguientes cinco años de la empresa ESVAL (Región de Valparaíso) <sup>5</sup>. Estos resultados culminarán con la dictación de los Decretos que fijan las tarifas que regirán a partir de marzo de 2010 que debe emitir el Ministro de Economía, a proposición de la SISS. Cabe señalar que durante 2010 comenzarán a regir las nuevas tarifas de 27 concesionarias, por un período de 5 años.



Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante 2009 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 929 millones, a cargo de 17 profesionales de la SISS, con el objetivo de fortalecer la metodología empleada en el proceso tarifario anterior y definir la información necesaria para calcular los costos y gastos eficientes que incidirán en la tarifa de los servicios sanitarios para el período 2010-2014. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los diversos aspectos que inciden en el precio que deben pagar los consumidores: la demanda de la población por agua potable y alcantarillado, la estimación del valor agua cruda en cada localidad, el valor de las inversiones necesarias y los gastos de funcionamiento del servicio, entre otros. Además, todos los estudios estuvieron apoyados en la herramienta de cálculo de la tarifa de la Empresa Modelo, perfeccionada durante el año 2008 con recursos internos de la SISS, mejora que permitió disminuir dramáticamente los tiempos de procesamiento que se tuvieron en procesos anteriores.

---

<sup>5</sup> Las variaciones se calcularon en términos de las tarifas vigentes a diciembre de 2008.

Por otra parte, producto de los procesos tarifarios iniciados el año 2008 en el mes de abril de 2009 se decretaron las tarifas de los servicios sanitarios de la ciudad de Valdivia, proporcionados por la empresa Aguas Décima, y las tarifas de la empresa Sanitaria Sur que opera en la ciudad de Puerto Montt. A su vez, en junio fueron decretadas las tarifas de las empresas Servicomunal y Servilampa que operan en las comunas de Colina y Lampa en la Región Metropolitana. Finalmente, en el mes de noviembre fueron decretadas las tarifas de Valle Escondido-Lo Barnechea de la empresa Aguas Santiago y las de la Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado.

El año 2010 la SISS se encontrará desarrollando paralelamente 39 procesos tarifarios. En 9 casos corresponderá ejecutar la etapa más relevante de los procesos que es el intercambio de estudios tarifarios con las Concesionarias, siendo los más importantes los correspondientes a Aguas Manquehue y Aguas Cordillera que operan en la zona oriente de la Capital y el de Aguas Araucanía.

El calendario de los procesos tarifarios correspondiente al quinto proceso tarifario nacional que se inició en 2008 se encuentra disponible en la página web [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl) (sección Qué hacemos/Fijar tarifas <http://www.siss.cl/propertyvalue-2273.html>).

### 2.1.2 Otorgamiento de Concesiones sanitarias

Una concesión sanitaria es un área geográfica donde la concesionaria respectiva tiene el deber y el derecho de prestar de manera exclusiva los servicios sanitarios. A su vez, los habitantes de esa área geográfica están obligados a conectarse a las redes de distribución de agua potable y de recolección de aguas servidas del concesionario, y a pagar las tarifas determinadas en el correspondiente decreto de tarifas.

Fundamentalmente debido al crecimiento de las ciudades y a la modificación de los Planes Reguladores, anualmente la SISS ha estado recibiendo unas 30 solicitudes ya sea de nuevas concesiones, o bien de ampliaciones de concesiones existentes; el año 2009 se alcanzó a 27 procesos de concesión. Cuando se requieren servicios sanitarios en un área geográfica que no cuenta con la concesión correspondiente y no hay interesados en solicitarla, la SISS puede llamar a licitación pública.

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

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



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

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

Estas funciones están a cargo de 8 profesionales de la División de Concesiones y se realizan normalmente con recursos internos.

En 2009 se otorgaron 27 concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, lo que permitirá dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a cerca de 15.000 nuevos hogares, lo que involucra un aumento de un 0,4% respecto a la situación en el 2008. La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 297 días.

El porcentaje de Procesos de Concesión dentro del plazo de 300 días fue de 78% mientras que su meta es de 95%. Esto se debe a que de los 27 procesos de concesiones medidos, 6 presentan un plazo sobre 300 días, debido a causas externas a la SISS. En 5 de los casos, el retraso se produjo debido a nuevos requerimientos que realizó Contraloría a los procesos cuando éstos ya se habían iniciado, respecto a información sobre los derechos de aprovechamiento de aguas de las empresas solicitantes de la concesión, lo cual atrasó los procesos. En lo sucesivo estos nuevos requerimientos serán incorporados en el proceso de concesión desde un principio por lo que no debiera repetirse el problema. Adicionalmente, uno de los casos sufrió retrasos debido a que una empresa sanitaria presentó un recurso de invalidación en el proceso, a fin de que no se otorgara la concesión, lo cual retrasó el proceso.

A diciembre de 2009 existen 364 planes de inversiones de empresas sanitarias, de los cuales 357 se encuentran actualizados. 32 de estos estudios fueron actualizados o adecuados durante 2009. Cabe señalar que a contar de 2010 las empresas deberán comenzar a actualizar sus planes de desarrollo conforme a la nueva Guía de Elaboración de Planes de Desarrollo, instruida por la Superintendencia en el año 2009, que impone nuevas exigencias a la formulación de planes de desarrollo de largo plazo de las concesionarias.

### 2.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias

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

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

Complementario a lo anterior, la Superintendencia desarrolla un programa de fiscalización de calidad de servicio de las empresas sanitarias que comprende lo establecido en la Ley General de Servicios Sanitarios, principalmente:

1. Realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
2. Controles directos de calidad del agua potable a través de laboratorios acreditados, para verificar que las empresas estén cumpliendo la normativa de calidad (Norma Chilena 409).
3. Controles de las descargas de plantas de tratamiento de aguas servidas a través de laboratorios acreditados, para verificar que ellas estén cumpliendo la normativa de calidad (Decreto Supremo SEGPRES N°90/00).
4. Control directo de la micromedición (correcto funcionamiento del medidor domiciliario).
5. Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
6. Fiscalización de las fuentes de agua que permitan asegurar el abastecimiento de agua potable en el período estival.
7. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta a reclamos por parte de las empresas, adecuada atención de público en las oficinas de la empresa.
8. Supervisión de cortes de agua programados
9. Auditorías a la información que entregan las empresas.
10. Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.
11. Fiscalización de la aplicación de buenas prácticas en las Licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.

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

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

- a. Talleres dirigidos a la ciudadanía en distintas ciudades del país, que consisten en encuentros con juntas de vecinos, colegios y otras organizaciones sociales, abiertas a la comunidad donde personal de la SISS enseña a las personas sus deberes y derechos y cómo ejercerlos.
- b. Difusión de material impreso.
- c. Programas de difusión radiales.
- d. Mantención de temas educativos en el sitio web de la SISS.
- e. Aplicación, a contar de 2009, de una norma de participación ciudadana que especifica las formas en que la ciudadanía participa en el ejercicio de sus derechos y deberes como cliente de los servicios sanitarios.

Un aspecto destacable de 2009 fue el lanzamiento y distribución del "Manual del Cliente", documento que incorpora prácticas medidas de consumo eficiente del agua potable entre otros temas de alto interés para los consumidores, elaborado pensando en que las familias sean adecuadamente informadas y puedan efectuar un consumo responsable.

En 2009 en total se atendieron más de 11.000 solicitudes y reclamos de clientes de empresas sanitarias durante el año vía web y presencial y 9.945 a través del Centro de Llamados, de los cuales un 91,6% fue resuelto en el plazo de 30 días hábiles.

Paralelamente se realizaron 364 controles de laboratorio de la calidad del agua potable y de las descargas de las plantas de tratamientos de aguas servidas, junto con más de 2.400 fiscalizaciones en terreno para verificar el funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados y la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes.

Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2009 se realizaron 188 talleres a clientes en las regiones del país, lo que representa un 90% de aumento respecto de 2008, con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia.

Es destacable que a fines de este año la SISS obtuviese la certificación ISO 9001 de su Sistema de Atención Ciudadana, a nivel nacional, fruto de la preparación realizada los años previos para mejorar los procesos de atención y resolución de consultas y reclamos por parte de la ciudadanía. En ello también contribuyó significativamente la actualización del sistema informático desarrollado internamente, empleado para la gestión y control de este proceso (SAC 3.0).

Tanto para los controles mencionados, como para la atención a clientes la SISS contó en 2009 con aproximadamente \$ 483 millones, 60 fiscalizadores y 20 ejecutivos(as) de atención en todas las regiones del país. Cabe señalar que se mantienen convenios con municipalidades y gobernaciones en 16 ciudades distintas a la capital regional, para extender la capacidad de atención a clientes.

## Sanciones a Empresas Sanitarias

Durante el año 2009 fueron aplicadas 82 multas a Empresas Sanitarias por un monto total de 1.768 UTA<sup>6</sup>, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio con un 69,5% del total.

Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Calidad de Servicio	57	69,5%	1.095	61,9%
Comercial	7	8,5%	108	6,1%
Incumplimiento de Instrucciones	14	17,1%	293	16,6%
Planes de Desarrollo	4	4,9%	272	15,4%
Total	82	100%	1.768	100%

En primer lugar se debe tener presente que las sanciones se aplican cuando la empresa fiscalizada incurre en alguna falta a las leyes, reglamentos o normas; o por incumplimientos de instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la SISS. En algunos casos, las sanciones obedecen a situaciones puntuales operativas que fueron resueltas antes de aplicar la sanción, no obstante, igual se sancionan pues dichas situaciones nunca debieron ocurrir. La ley considera que en caso de reiteración de la infracción, el monto de las multas podrá ampliarse hasta el doble para el tipo de falta de que se trate.

Por otra parte, también debe tenerse presente que el proceso sancionatorio no termina con la multa aplicada por la SISS, toda vez que las empresas pueden apelar a los Tribunales de Justicia.

Adicionalmente, durante este año se aplicó la suspensión de cobro tarifario a los usuarios, por el servicio de tratamiento de aguas servidas, en Freirina, región de Atacama, prestado por la empresa Aguas Chañar, debido a incumplimiento de las normas ambientales, específicamente en el tratamiento de lodos.

### 2.1.4 Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

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

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

En nuestro país existen alrededor de 3.200 establecimientos industriales bajo supervigilancia de la Superintendencia, tanto en forma directa como indirecta:

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

---

6 Como referencia: Valor de la Unidad Tributaria Anual - UTA al 30/Junio/2009 = \$ 422.700

---

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

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

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

Para realizar todo lo anterior, la SISS cuenta con 10 profesionales, y el presupuesto correspondiente al año 2009 fue de \$ 156 millones.

Durante 2009 se aumentó el nivel de control que mantiene la Superintendencia respecto de las industrias que descargan residuos líquidos a las masas y cursos de agua. Por una parte se logró aumentar el nivel de respuesta de estos establecimientos respecto de su obligación de informar a la SISS a un 92,5%, como promedio anual, lo que refleja que los establecimientos se han adaptado rápidamente a la normativa.

Por otro lado, el porcentaje de cumplimiento de la normativa de los establecimientos que informan, para el DS SEGPRES 90/00 y el DS SEGPRES 46/02, alcanzó en promedio un 88,3%, en parte explicado por la política de sanciones aplicadas por incumplimientos (ver sección sobre sanciones más adelante).

El sistema de autocontrol es el logro más relevante desde la plena vigencia de esta normativa. Son los propios establecimientos industriales los que informan de la calidad de sus descargas mediante laboratorios acreditados, enviando mensualmente a la SISS sus resultados a través del Sitio Web institucional, usando un sistema informático (SACEI) desarrollado con recursos internos de la SISS. De esta forma, ha sido posible establecer un mapa de las fuentes emisoras de Riles a lo largo del país, lo que es un hito en la historia medioambiental de Chile. Esta evolución se explica por las medidas que están implementando las empresas, tanto a nivel de la gestión de sus residuos líquidos como de inversión en sistemas de tratamiento, para dar cumplimiento a las normas.

Simultáneamente, durante el año 2009 la Superintendencia realizó 589 controles de laboratorio, por un valor de \$ 84 millones, de las descargas de Riles para verificar el cumplimiento normativo ambiental de las industrias, y contrastarlo con la información que las mismas proporcionan.

Asimismo se realizó el estudio de Actualización del Catastro de Establecimientos que generan Riles por un valor de \$ 29,3 millones, que involucró 106 inspecciones en terreno para determinar cuáles

de ellos efectivamente están generando Riles, de modo de que ingresen al régimen de control de la SISS. En total se realizaron 404 inspecciones, producto de este estudio y de las fiscalizaciones realizadas por fiscalizadores de la Superintendencia.

También se realizaron dos estudios; el primero, por \$ 14,8 millones, para la Fiscalización Focalizada de Riles en función de Redes de Vigilancia Ambiental; el segundo, por \$ 28,2 millones, para estudiar las posibles fuentes de Contaminación del Embalse Rapel.

Por otra parte, en el contexto del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) de nuestro país, la Superintendencia revisó 1.200 documentos referidos a proyectos de inversión presentados como Estudios de Impacto Ambiental o Declaraciones de Impacto Ambiental, pronunciándose sobre aquellos que contemplan plantas de tratamiento tanto de agua cruda y de aguas servidas; y/o que generan residuos líquidos. Lo anterior permite garantizar que los proyectos de inversión evaluados han considerado adecuadamente el de la normativa ambiental orientada a proteger los cursos y masas de agua.

Finalmente, se estudió y documentó una propuesta de mejoramientos a la normativa ambiental en base a tres años de su vigencia (en el Sitio Web: <http://www.siss.cl/propertyvalue-2295.html> ).

### Sanciones a Establecimientos Industriales que generan Riles

En relación con los establecimientos industriales, 79 de ellos fueron multados durante el año 2009, por un total de 905 UTA<sup>7</sup>, por infracciones referidas a las normas de emisión DS N° 90/00 y DS N° 46/02.

Infracción	N° Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Norma DS N°46/02	27	34,18%	271	29,94%
Norma DS N°90/00	48	60,76%	543	60,00%
Normas DS N°90/00 y DS N°46/02	4	5,06%	91	10,06%
Total	79	100,00%	905	100,00%

Dentro de los procesos iniciados contra establecimientos industriales durante el año 2009, 21 de ellos, por aplicación del artículo 64 de la ley 19.300, derivaron en propuesta de sanción a la Corema respectiva por un total aproximado de 321 UTA.

Infracción	N° Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Norma DS N°46/02	5	23,81%	47	14,64%
Norma DS N°90/00	16	76,19%	274	85,36%
Total	21	100%	321	100%

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

La SISS es invitada a participar en la elaboración de normas técnicas del sector sanitario por el Instituto Nacional de Normalización y en la elaboración de normas ambientales por parte de CONAMA. Adicionalmente participa en la elaboración de nueva legislación o modificación a la existente, ya sea por iniciativa propia o invitada por otros organismos del Estado.

<sup>7</sup> Como referencia: Valor de la Unidad Tributaria Anual - UTA al 30/Junio/2009 = \$ 422.700

Durante 2009 se participó en la discusión de normas secundarias de calidad del agua para los ríos Huasco, Itata, Limarí y los lagos Villarica y Llanquihue.

En cuanto a las normas técnicas, se participó en la creación / modificación de las siguientes normas:

**Normas actualizadas:**

1. NCh1360: Tuberías de acero, fierro fundido y asbesto-cemento para conducción de agua potable - pruebas en obras.
2. NCh1362: Alcantarillado - Prueba de impermeabilidad.
3. NCh2313/21: Aguas residuales - Métodos de análisis - Parte 21: Determinación del poder espumógeno.

**Nuevas Normas:**

4. NCh3182: Conector flexible para instalaciones domiciliarias de agua fría y caliente – Requisitos.
5. NCh3190: Calidad del aire – Determinación de la concentración de olor por olfatometría dinámica.
6. NCh3191: Sistemas de tuberías para recolección de aguas servidas – Instalación y pruebas en obra.
7. NCh3196: Duchas – Requisitos.
8. NCh3202: Instalaciones domiciliarias de agua potable – Requisitos y ensayos.
9. NCh3203: Reguladores de flujo – Requisitos.

#### 2.1.6 Difusión de información sectorial

Durante 2009 la SISS ha continuado su política de difusión de información sectorial fundamentalmente a través de su sitio web, que fue rediseñado en 2008.

La SISS fiscaliza un sector formado por empresas naturalmente monopólicas y, por tanto, es muy relevante aportar a la transparencia de la industria, especialmente considerando la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información, por la cual la SISS destacó en 2009 por el cumplimiento cabal en su implementación.

Cabe señalar que en este proceso también se utilizó el Sistema SAC (versión 3.0) para el registro y control de gestión de las solicitudes, que permitió recibir más del 50% de las solicitudes de información a través del sitio Web institucional.

En este contexto, y considerando el proyecto de regionalización que la SISS ha desarrollado desde 2008, el año 2009 se incorporó una sección especial dentro del sitio para cada una de las regiones del país, con información y noticias específicas de cada una de las regiones.

Como se dijo anteriormente, un aspecto destacable de 2009 fue el lanzamiento del "Manual del Cliente", documento que incorpora prácticas medidas de consumo eficiente del agua potable entre otros temas de alto interés para los consumidores, elaborado pensando en que las familias sean adecuadamente informadas y puedan efectuar un consumo responsable.

El Manual del Cliente está compuesto de siete capítulos en los cuales se explica el ciclo productivo del agua; recomendaciones básicas para su consumo eficiente en el hogar, la importancia del medidor para detectar filtraciones, lectura de la cuenta de agua, sobreconsumo, derechos y deberes de los clientes, obligaciones de las empresas sanitarias y consejos prácticos de gasfitería.

Se incorpora además un práctico test de consumo, para saber cómo y cuánta agua se gasta en el hogar así como una guía para llevar un control del medidor y detectar posibles fugas o filtraciones. Si se siguen dichos consejos, una familia que no tiene un consumo responsable y cambia sus hábitos, puede llegar a ahorrar una cantidad significativa en su cuenta mensual de agua.

La entrega de este documento se está haciendo efectiva en todo Chile, a través de las oficinas que la SISS tiene en cada región, y además a los asistentes a los talleres de capacitación que realizan los profesionales de la Superintendencia, sin contar además que se ha dejado disponible para toda la ciudadanía a través del Sitio Web de la SISS (<http://www.siss.cl/propertyvalue-3266.html>). Además, se publicó el Informe de Gestión del Sector Sanitario, que se prepara y distribuye anualmente desde 1996.

Otro tema resaltante del año 2009 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes realizado el año 2008. En efecto, se aplicó una encuesta a más de 8 mil hogares para conocer su satisfacción con el servicio prestado por las empresas sanitarias, en términos de la percepción de los clientes, los cuales calificaron con nota 5,5 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país.





### 3. Desafíos 2010

La calidad de servicio es un aspecto clave para los clientes, grupos de interés y sector sanitario en general. Por ello, la SISS se orientará a velar por el mejoramiento de la calidad del servicio prestado por las empresas concesionadas, que debe ser comprendido dentro de un sistema de mejora continua, que permita alcanzar aquellos estándares establecidos por la regulación sectorial de forma permanente.

En cuanto a los mecanismos que esta Superintendencia dispone para supervigilar al sector, el rol de las oficinas regionales es clave para obtener la retroalimentación del cliente, atendiendo las necesidades de éstos en cuanto a la aplicación del marco normativo, focalizando la acción fiscalizadora en aquellos aspectos de interés para la ciudadanía, que pueden ser percibidos por ésta, así como de aquellos aspectos que no se pueden percibir fácilmente, y constatando en terreno la calidad del servicio prestado por los operadores.

Por otra parte, dado el mandato legal existente respecto de la renovación cada cinco años de los planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias, durante el año 2010 corresponde la revisión y pronunciamiento de la SISS respecto de 190 planes, que incluyen las necesidades de reposición de infraestructura en el sector y la sustentabilidad del recurso hídrico, de modo que la calidad de servicio esté garantizada en el mediano y largo plazo.

Este año se comenzará una evaluación del escenario actualmente existente en la industria de los servicios públicos sanitarios, no sólo respecto de cómo ha funcionado en estos años, sino también de cómo este marco proporciona respuesta a los nuevos desafíos del sector sanitario que hoy surgen, habiendo ya cumplido en gran medida los objetivos de cobertura del sector. Estos nuevos desafíos tienen que ver con clientes más exigentes respecto de la calidad del servicio recibido, y la necesidad de reposición de infraestructura que ya ha cumplido su vida útil, entre otros.

Para ello, se requiere efectuar un diagnóstico del Marco Regulatorio y Normativo que nos permita evaluar las necesidades de modificaciones legales, reglamentarias e interpretativas, focalizándose en aquellas áreas que apuntan de manera más directa a la satisfacción de los clientes.

La orientación a los clientes es un concepto necesario de fortalecer, particularmente en lo relacionado con el desarrollo de contenidos para la educación a los clientes del sector. Ello incluye, mejorar la atención que proporciona la SISS a sus clientes a través de la certificación de su sistema de atención, proporcionar mayor protección de los derechos de los clientes y continuar la labor de educación orientada a formar clientes informados, responsables con el recurso hídrico, y efectivos agentes de fiscalización.

Por último, considerando los plazos, aún inciertos, de implementación del nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente y para la regulación del sector sanitario rural, este año se preparará un plan de implementación de la Ley de Agua Potable Rural, que considere plazos, responsables y recursos humanos y financieros requeridos. Por otra parte, se deberá dar comienzo a las tareas de reorganización y fortalecimiento de las funciones ambientales que permanecerán en la SISS, correspondientes a la fiscalización indirecta de las descargas de Riles al alcantarillado, a

través del mejoramiento del sistema PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Empresas Sanitarias).

En cuanto a los recursos financieros, el presupuesto SISS 2010 presenta un incremento de 5,1% respecto de 2009. Este incremento se explica fundamentalmente por el mayor gasto en estudios tarifarios, debido a la mayor cantidad de empresas sanitarias que se encontrarán en pleno proceso tarifario durante 2010, y en otros ítems se registra una disminución.

La Ley de Presupuesto 2010 asigna a la SISS M\$ 7.824.968 que se descomponen como sigue:

Sub Título	Denominación	Presupuesto Miles \$		Variación relativa	Variación absoluta
		2009	2010		
	Totales	7.444.750	7.824.968	5,11%	380.218
21	Gastos en personal	4.210.159	4.474.326	6,27%	264.167
22	Bienes y servicios de consumo	2.901.625	3.107.916	7,11%	206.291
	Estudios Tarifarios	1.016.334	1.344.800	32,32%	328.466
	Fiscalización sanitaria y ambiental y estudios	697.734	620.950	-11,00%	-76.784
	Gasto corriente y otros	1.187.557	1.142.166	-3,82%	-45.391
25	Integros al Fisco	4.779	4.852	1,53%	73
29	Adquisición de activos no financieros	317.187	226.874	-28,47%	-90.313
34	Servicio de deuda (deuda flotante)	1.000	1.000	0,00%	0

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 7: Proyectos de Ley

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

- a) **Definiciones Estratégicas**

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

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: DS/MOP N° 1199/04
- 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 / 1992
- DS/MOP N° 214/05, que aprueba el Reglamento del artículo 67° del DFL/MOP N° 382/88 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.

- **Misión Institucional**

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

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2009**

Número	Descripción
1	Continuación quinto proceso tarifario nacional

## - Objetivos Estratégicos<sup>8</sup>

Número	Descripción
1	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
2	Asegurar la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de Planes de Desarrollo de las concesionarias sanitarias eficaces, actualizados y fiscalizables.
3	Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de acercar la Superintendencia a la comunidad, educar, informar y atender oportunamente a los clientes y de fiscalizar de manera focalizada en cada región.
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 la política ambiental del país.
5	Entregar información relevante y oportuna sobre la industria sanitaria y los aspectos ambientales relacionados a la descontaminación de aguas residuales, de manera eficiente.
6	Perfeccionar la regulación del sector sanitario y del control de residuos industriales líquidos (Riles) a través de la participación en la dictación y actualización de la normativa del sector sanitario y ambiental.

---

<sup>8</sup> Según lo requerido, los Objetivos Estratégicos corresponden a los de la Formulación Presupuestaria 2010

---

## Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
1	<p><u>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía</li> <li>Estudios para el cálculo de tarifas de las concesionarias sanitarias</li> </ul>	1
2	<p><u>Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas</li> <li>Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones</li> <li>Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias</li> </ul>	2
3	<p><u>Fiscalización de empresas sanitarias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas (fiscalización técnica y comercial en cada una de las 15 regiones) y no programadas (contingencias, atención de reclamos)</li> <li>- Controles de la Calidad del Agua Potable</li> <li>- Controles de la Micromedición del consumo de agua potable</li> <li>- Control del monitoreo de la presión del agua potable</li> <li>- Control de Cumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo</li> <li>- Control de licitaciones y negocios relacionados de las empresas sanitarias</li> <li>- Control de Calidad de Servicio de las empresas sanitarias</li> <li>- Control de las indexaciones a las tarifas aplicadas por las empresas sanitarias</li> <li>- Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias</li> <li>- Auditorías a los laboratorios que evalúan la calidad del agua potable y de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas</li> </ul> </li> <li>Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios</li> <li>- Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios</li> </ul> </li> <li>Atención de clientes y usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios</li> <li>- Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuarios</li> <li>- Encuesta de percepción de los clientes/usuarios atendidos</li> </ul> </li> </ul>	3
4	<p><u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA</li> <li>Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanciones a establecimientos industriales que generan Riles</li> <li>- Instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles</li> </ul> </li> <li>Control de los Residuos Industriales Líquidos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles</li> <li>- Controles Directos de Aguas residuales aplicados a industrias que generan Riles</li> <li>- Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)</li> <li>- Revisión de Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa de las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)</li> </ul> </li> <li>Capacitación y Difusión <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de difusión a la comunidad de la normativa ambiental referida a Riles</li> </ul> </li> </ul>	4
5	<p><u>Información relevante del sector sanitario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información en el sitio web de la Superintendencia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coberturas</li> <li>- Derechos y obligaciones de consumidores</li> <li>- Información para instaladores sanitarios</li> </ul> </li> </ul>	5

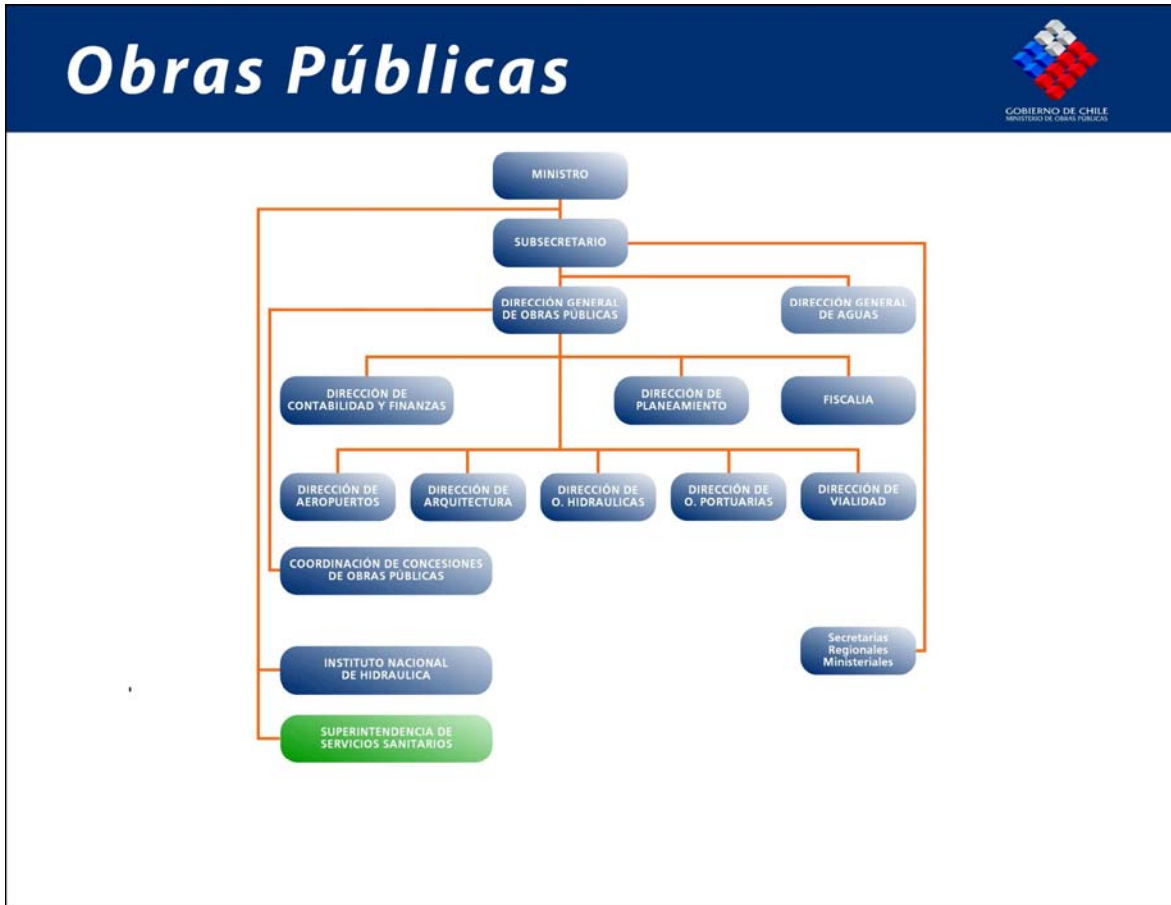
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general sobre empresas sanitarias</li> <li>- Participación de mercado empresas sanitarias</li> <li>- Indicadores de desempeño de empresas sanitarias</li> <li>- Información sobre residuos líquidos RILES</li> <li>- Tarifas de empresas sanitarias</li> <li>- Procesos tarifarios</li> <li>- Otorgamiento de seguimiento de concesiones</li> <li>- Contabilidad regulatoria</li> <li>- Procesos de fiscalización de agua potable y tratamiento de aguas servidas</li> <li>- Laboratorios de aguas</li> <li>- Planes de desarrollo de empresas sanitarias</li> <li>- Medidores domiciliarios</li> <li>- Acuerdos de producción limpia APL</li> <li>- Participación en el Sistema de evaluación de impacto ambiental SEIA</li> <li>- Formularios Norma 90</li> <li>- Información sobre reclamos</li> <li>- Información sobre sanciones</li> <li>- Indicadores de calidad de servicio</li> <li>- Información general de la Superintendencia</li> <li>- Historia del sector sanitario</li> <li>- Legislación y Normas aplicables al sector sanitario</li> <li>- Jurisprudencia</li> <li>- Información de prensa</li> <li>- Cumplimiento normativa ambiental</li> <li>- Catastro de Establecimientos Industriales</li> <li>- Informes del Sector</li> <li>- Información y documentos de capacitación y difusión</li> <li>- Revista Aguas Claras</li> <li>• Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario</li> <li>• Informe anual de coberturas de agua potable y alcantarillado urbano</li> </ul>	
6	<p><i>Participación en la dictación y actualización de normativa sectorial</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de materiales de instalaciones sanitarias</li> <li>• Normas técnicas del sector sanitario</li> <li>• Normas ambientales relacionadas con el sector sanitario y el control de Riles</li> <li>• Propositiones de actualización de la normativa regulatoria del sector</li> </ul>	6

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

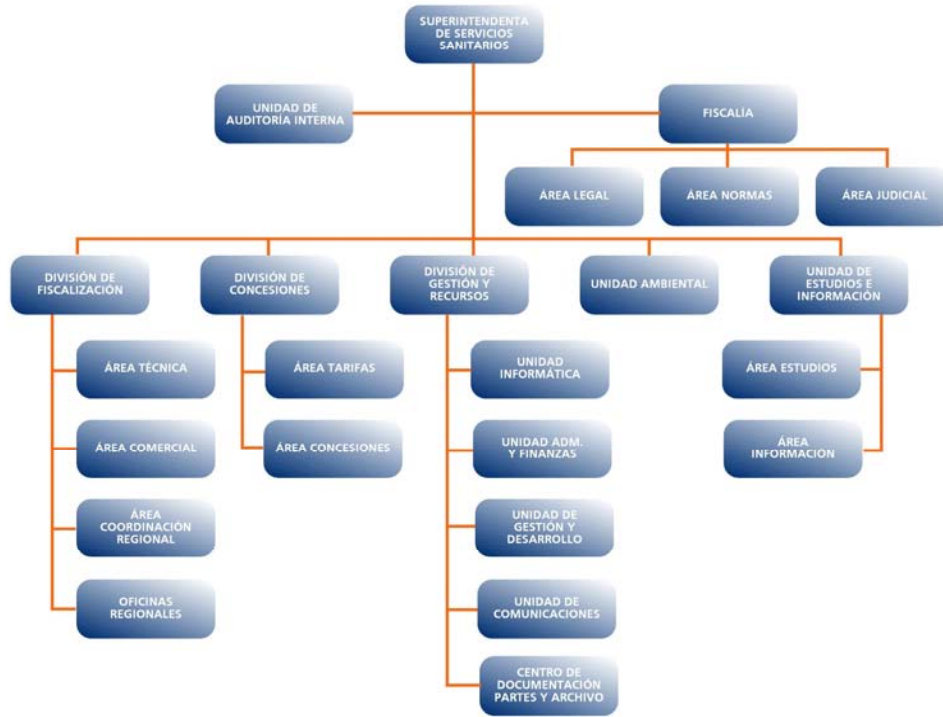
Número	Nombre
1	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul>
2	<p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul>
3	<p>Establecimientos Industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos industriales generadores de Riles</li> <li>• Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</li> </ul>
4	<p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>



b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



# Superintendencia de Servicios Sanitarios



### c) Principales Autoridades

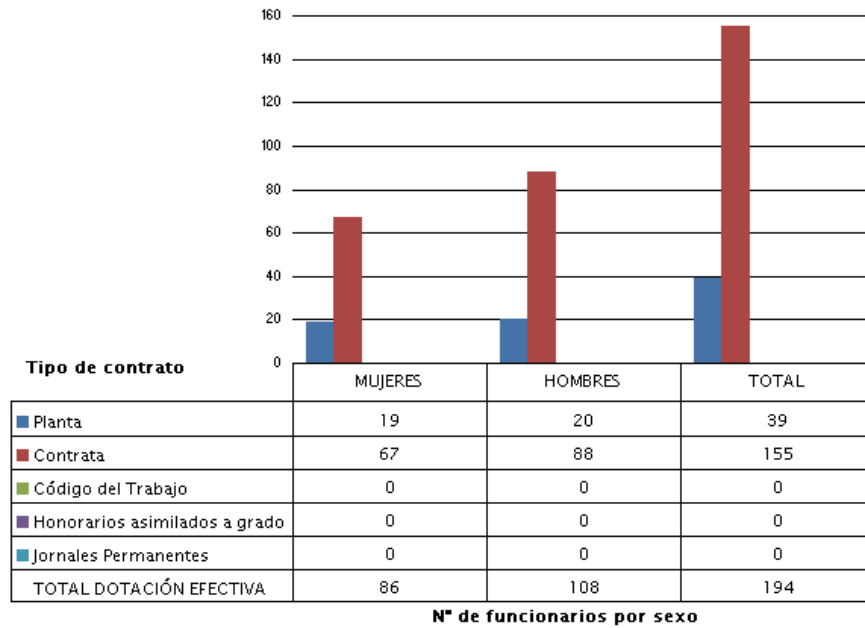
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Jose Luis Szczaranski Cerda
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa División de Gestión y Recursos	María Concepción Palominos Moya
Jefe Unidad de Estudios e Información	Eugenio Alviz Berrios

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

- Anexo 2: Recursos Humanos

- a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009<sup>9</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

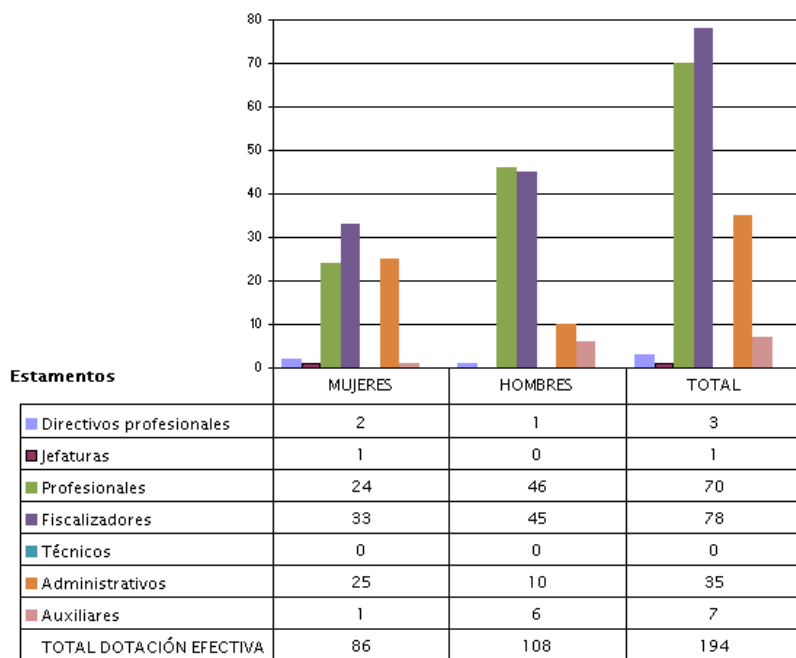



---

9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal, y totalizan 17 personas a dic/2009.

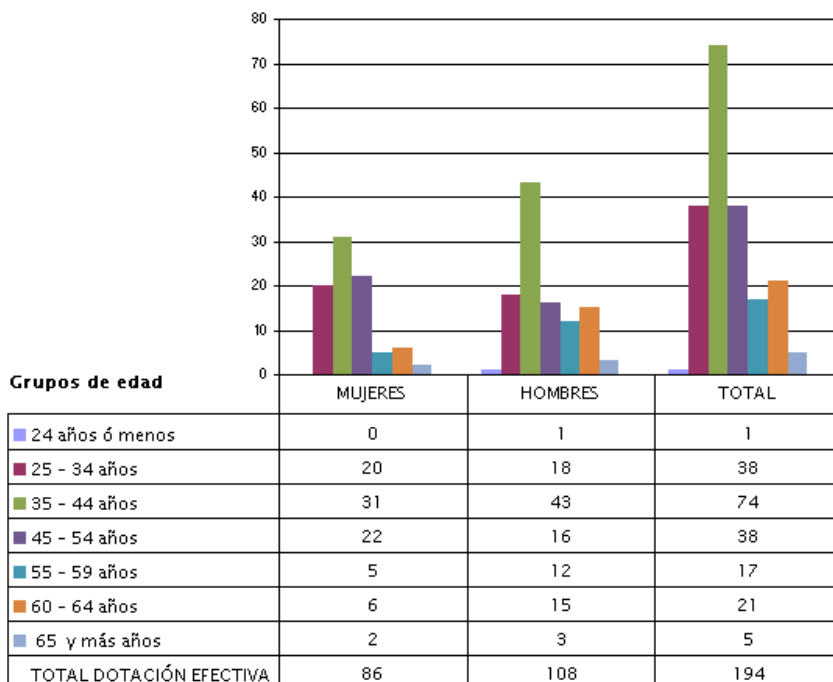
---

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



Nº de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Nº de funcionarios por sexo

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>10</sup>		Avance <sup>11</sup>	
		2008	2009		
<b>Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días no trabajados año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,0	1,3	73,6	descendente
<b>Rotación de Personal</b>					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7,3	5,2	139,5	descendente
<b>Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.</b>					
· Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,5	---	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	neutro
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,6	2,1	57,9	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,6	2,1	172,7	descendente
· Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,5	0,0	descendente
· Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	3,7	0,9	412,7	descendente
<b>Grado de Movilidad en el servicio</b>					
% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
% de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	16,6	12,9	77,9	ascendente
<b>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,8	82,0	87,4	ascendente
Porcentaje de becas <sup>12</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
Promedio anual de horas contratadas para	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para$	3,3	3,7	110,7	ascendente

10 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

11 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye. Como criterio se utiliza el instruido por DIPRES para la elaboración del Informe anual de Recursos Humanos en la hoja correspondiente a Indicadores BGI y que se expone en la columna notas.

12 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 <sup>10</sup>		Avance <sup>11</sup>	
		2008	2009		
capacitación por funcionario.	capacitación año t /N° de participantes capacitados año t)				
<b>Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	3,1	11,9	26,1	descendente
<b>Evaluación del Desempeño<sup>13</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	92,6	100,0	108,0	ascendente
	Lista 2 (% de funcionarios)	7,4	---	---	
	Lista 3 (% de funcionarios)	0,0		---	
	Lista 4 (% de funcionarios)	0,0		---	

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

- Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos devengados años 2008 – 2009, y Ley de Presupuestos 2010				
Denominación	Monto Año 2008 M\$ <sup>14</sup>	Monto Año 2009 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2010 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>7.151.387</b>	<b>7.720.641</b>	<b>7.824.968</b>	
Transferencias Corrientes	46.380		0	
Otros Ingresos Corrientes	50.253	64.555	66.990	
Aporte Fiscal	7.051.202	7.653.286	7.746.861	
Venta de Activos No Financieros	3.552	2.800	1.117	
Saldo Inicial de Caja			10.000	
<b>GASTOS</b>	<b>6.802.769</b>	<b>7.996.474</b>	<b>7.824.968</b>	
Gastos de Personal	3.859.646	4.615.987	4.474.326	
Bienes y Servicios de Consumo	2.282.328	2.843.457	3.107.916	
Prestaciones de Seguridad Social	241.066	26.764	0	
Integros al Fisco	330	109	4.852	
Adquisición de Activos No Financieros	326.704	417.639	226.874	
Iniciativas de Inversión	16.688			1
Servicio de la Deuda	76.007	92.518	1.000	
Saldo Final de Caja			10.000	
<b>RESULTADO</b>	<b>348.618</b>	<b>-275.833</b>		

1. La disminución del gasto en Iniciativas de Inversión, se explica porque por instrucción del Ministerio de Hacienda, los estudios básicos que se tramitaban a través del Subtítulo 31, se reasignaron presupuestariamente a través del Subtítulo 22, ítem 11, asignación 001 de Estudios e Investigaciones.

<sup>14</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.



b) Comportamiento Presupuestario Año 2009

Cuadro 3 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>7.434.750</b>	<b>7.745.488</b>	<b>7.720.641</b>	<b>24.847</b>	
'05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES					
	'01		Del Sector Privado		1.455		1.455	
		'003	Administración del Fondo Bonificación por Retiro	65.207	65.207	64.555	652	
'08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	55.330	55.330	45.715	9.615	
	'01		Recuperación de Licencias Médicas	1.062	1.062		1.062	
	'02		Multas y Sanciones Pecuniarias	8.815	8.815	18.840	-10.025	
	99		Otros	7.366.888	7.676.171	7.653.286	22.885	
09			APORTE FISCAL	7.366.888	7.676.171	7.653.286	22.885	
	01		Libre	2.655	2.655	2.800	-145	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.655	2.655	2.800	-145	
	03		Vehículos					
	04		Mobiliarios y Otros	7.434.750	8.185.877	7.996.474	189.403	
			<b>GASTOS</b>					
21			GASTO DE PERSONAL	4.210.159	4.681.215	4.615.987	65.228	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.901.625	2.943.387	2.843.457	99.930	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		26.764	26.764		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		26.764	26.764		
25			INTEGROS AL FISCO	4.779	4.779	109	4.670	
	01		Impuestos	4.779	4.779	109	4.670	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	317.187	437.214	417.639	19.575	
	03		Vehículos	27.612	26.780	26.757	23	
	04		Mobiliario y Otros	8.496	8.280	8.271	9	
	05		Máquinas y Equipos	10.620	10.300	10.016	284	
	06		Equipos Informáticos	137.727	169.017	160.833	8.184	
	07		Programas Informáticos	132.732	222.837	211.762	11.075	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	92.518	92.518		
	07		Deuda Flotante	1.000	92.518	92.518		
			<b>RESULTADO</b>		<b>-440.389</b>	<b>-275.833</b>	<b>-164.556</b>	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009

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

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>18</sup>			Avance <sup>19</sup>	Notas
			2007	2008	2009	2009/ 2008	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )	---	0.99	0.97	0.97	0	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]						2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]						2
	[IP percibidos / Ley inicial]						2
	[DF/ Saldo final de caja]	---	-0.3	0.17	-0.81	-4.77	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	---	-1.12	0.17	-3.32	-19.53	

1 La Superintendencia no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial.

2 La Superintendencia no cuenta con ingresos propios

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 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.

## d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 <sup>21</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>533.619</b>	<b>-275.839</b>	<b>257.780</b>
	<b>Carteras Netas</b>		<b>-161.999</b>	<b>-161.999</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-161.999	-161.999
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>575.126</b>	<b>-107.760</b>	<b>467.366</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	575.126	-107.760	467.366
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>-41.507</b>	<b>-6.080</b>	<b>-47.587</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	16.578	1.289	17.867
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-57.379	-7.098	-64.477
216	Ajustes a Disponibilidades	-706	-271	-977
219	Trasposos Interdependencias			

<sup>21</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## ● Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2009

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cum-ple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumpli-miento <sup>23</sup>	No-tas
				2007	2008	2009				
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Porcentaje de controles directos de efluentes de establecimientos Industriales generadores de Riles realizados, respecto del total programado a realizar de acuerdo al presupuesto.	(Controles directos realizados/Controles directos programados)*100	%	0.0%	140.9%	206.9%	100.0%	SI	207%	2
	Enfoque de Género: No			(0.0/0.0)*100	(451.0/320.0)*100	(662.0/320.0)*100	(320.0/320.0)*100			
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias realizados, respecto del total que se debe realizar de acuerdo al DFL N°70/88	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100	%	99.4%	100.0%	100.0%	100.0%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(99.3/100.0)*100	(100.0/100.0)*100	(23.0/23.0)*100	(21.0/21.0)*100			
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de fiscalizaciones a concesionarias sanitarias realizadas, respecto del total programado a realizar.	(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100	%	106.5%	100.0%	100.0%	100.0%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(106.5/100.0)*100	(100.0/100.0)*100	(100.0/100.0)*100	(100.0/100.0)*100			

22 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

23 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2009	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2007	2008	2009				
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de clientes de empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes del país	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio / N° total de clientes del país)*100	%		2.0% (81989.0/ 4120045.	0.0% (0.0/0.0)*	2.0% (84873.0/ 4243646.	--	0%	1
	Enfoque de Género: No			S.I.	0)*100	100	0)*100			
Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de Desarrollo de las concesionarias sanitarias con menos de 5 años de antigüedad conforme a la normativa vigente (DL N° 382/88 y su reglamento), respecto del total de planes de desarrollo existentes.	(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100	%		98.3% (349.0/35 5.0)*100	98.4% (358.0/36 4.0)*100	98.1% (357.0/36 4.0)*100	97.0% (359.0/37 0.0)*100	SI	101%
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo legal de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	(Número de atenciones con plazo de respuesta inferior a 30 días hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en convenio)*100	%		14.2% (1082.0/7 647.0)*10	85.8% (7436.0/8 670.0)*10	91.6% (10258.0/ 11202.0)*	85.0% (7225.0/8 500.0)*10	SI	108%
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales										
	Enfoque de Género: No				0	0	100	0		

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 90 %  
 Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %  
 Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 90 %

**Notas:**

1.- Respecto del cumplimiento del programa de controles directos, el sobrecumplimiento observado se debe a que según el presupuesto asignado para 2009, la SISS debía realizar como mínimo un total 320 controles directos asociados a un presupuesto de \$100.000.000 para tal tarea durante el año. Sin embargo, el esfuerzo por difundir las licitaciones para realizar los controles, dirigidas a laboratorios acreditados, de modo que llegasen más y mejores ofertas, redundó en una reducción respecto del precio que se había estimado. Por otra parte, por motivos de estacionalidad de las descargas, en algunos casos, al realizar el control, se detecta que las industrias no están descargando en ese momento, lo cual tiene un costo menor, y por tanto libera recursos para realizar controles adicionales a otras industrias.

1.- Para calcular el número de clientes que sufrieron una falla de servicio sanitario durante 2009, se requiere contar con información respecto de la totalidad de las fallas ocurridas en 2009. Dicha información es proporcionada por las empresas sanitarias el día 30 de enero de 2010. A continuación, se verifica que la información enviada esté correcta y completa, solicitando a las empresas corregir si es necesario. Luego, la información se procesa para calcular los indicadores de calidad de servicio, entre ellos el comprometido en el formulario H. Por esa razón, el indicador se compromete para el mes de abril de cada año, mes en que además históricamente se ha informado a la comunidad a través de la prensa y el sitio web, los resultados de los indicadores de calidad de servicio de las empresas sanitarias. Por esa razón, no es posible proporcionar un resultado dentro del mes de enero de 2010.

## Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 7 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo <sup>24</sup>	Producto <sup>25</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>26</sup>	Evaluación <sup>27</sup>
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.	Tarifas servicios de agua potable y alcantarillado empresas Aguas Andinas y ESVAL	Cálculo de tarifas de concesionarias sanitarias	Cumplido
	Tarifas servicios de Agua Potable y Alcantarillado Aguas Chañar		Cumplido
	Tarifas servicios de agua potable y alcantarillado Aguas Décima		Cumplido
	Tarifas de agua potable y alcantarillado concesionarias: Aguas Manquehue, Aguas Cordillera, Aguas Los Dominicos y Aguas Santiago Valle Escondido -Lo Barnechea		Cumplido
	Tarifas agua potable y alcantarillado Servicomunal S.A. y Servilampa S.A.		Cumplido
2) Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental sobre descontaminación de aguas residuales, en armonía con la política ambiental del país.	Proponer mejoramientos a la normativa ambiental relacionada con el control de Residuos Industriales Líquidos Riles, en base a 3 años de su vigencia	Control de Residuos Industriales Líquidos (Riles)	Cumplido

24 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

25 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

26 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

27 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

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

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

Las metas de eficiencia institucional de la SISS son fijadas por el MOP en conjunto con el Ministerio de Hacienda, a proposición de la SISS. Es así como el Decreto MOP N° 306 de 2009, estableció las metas del año 2009, de cuyo cumplimiento depende la percepción de la citada asignación para el periodo 2010 por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2009, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Si / No)	Notas
1	Proyecto de Decreto Tarifario de servicios sanitarios en base a Estudio Tarifario Técnico	Elaborar e Intercambiar con la concesionaria 21 Estudios Tarifarios en el plazo legal definido en el DFL N° 70/98.	Número de Estudios Tarifarios intercambiados en el plazo legal en 2009/21 empresas sanitarias	100% (21/21)*100	100% 21/21*100	SI	100%	20		1

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
2	Proyecto de Decreto de concesión urbana de servicios sanitarios	Tramitar al menos el 95% de las solicitudes de concesión sanitaria en el plazo legal de 300 días hábiles establecido en el DL 382/98	N° de Solicitudes de Concesión tramitadas en menos de 300 días hábiles/ N° Total solicitudes de concesión tramitadas en 2009.	78% (21/27)*100	95%	NO	82%	5	SI	2
3	Pronunciamiento sobre Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias	Mantener al menos el 97 % de los PD con menos de 5 años de antigüedad de modo de asegurar que las inversiones se ajustan a la demanda actualizada de la población	N° de Planes de desarrollo vigentes con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2009 / N° Total de planes de desarrollo existentes al 31/12/2009	98,1% (357/364)*100	97%	SI	101,1%	5		3
4	Fiscalización a empresas sanitarias	Ejecutar programa de fiscalización: ●40 controles de calidad a servicios de agua potable. ●Fiscalizar el cumplimiento de los planes de inversión de 40 localidades de empresas sanitarias ●Auditar Procedimiento de monitoreo de presiones en redes de agua potable, en al menos, una localidad de 4 empresas sanitarias. ●150 controles a descargas de plantas de tratamiento	(N° fiscalizaciones realizadas / N° fiscalizaciones programadas) * 100	100% (244/244)/100	100%	SI	100%	10		4



N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
5	Fiscalización a empresas sanitarias	Aumentar la cobertura de fiscalización en terreno al menos un 20% (en regiones distintas a RM)	(Número de fiscalizaciones en terreno 2009 regiones distintas a la RM/ Número Total de fiscalizaciones en terreno 2009 regiones distintas a la RM)*100	228,3% (2283/1000)*100	20%	SI	114150%	10		5
6	Atención clientes	Responder el 100% de las solicitudes de atención recibidas en cada región	(Número de solicitudes de atención respondidas en cada región/N° total de solicitudes de atención recibidas en la SISS)*100	100,0% (11.201/11.202)*100	100%	SI	100%	5		6
7	Atención clientes	Responder al menos el 85% de las atenciones recibidas en la SISS, en menos de 30 días hábiles	(Número de atenciones respondidas en menos de 30 días hab./N° total de atenciones recibidas en la SISS)*100	91,6% (10.258/11.202)*100	85%	SI	107,8%	5		7
8	Revisión Proyectos Sistema Evaluación Impacto Ambiental	Revisar de menos el 80% de los documentos SEIA en el plazo	N° documentos SEIA revisados en el plazo/N° Total de documentos SEIA recibidos para revisión.	88,0% (1056/1200)*100	80%	SI	110%	5		8
9	Control de Riles	De acuerdo al presupuesto asignado, realizar menos 320 controles directos de efluentes industriales en el año	N° controles de efluentes industriales realizados/320	184,1% (589/320)	100%	SI	184,1%	5		9

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
10	Control de Riles	Realizar al menos 100 inspecciones a establecimientos industriales que potencialmente podrían estar generando Riles de modo de que ingresen al régimen de control de la SISS	(N° inspecciones de RILES realizadas / N° de inspecciones de RILES programadas) * 100	410,0% (410/100)*100	100%	SI	410,0%	5		10
11	Propuestas de modificaciones legales	Proponer mejoramientos a la normativa ambiental de Riles en base a 3 años de su vigencia	Logrado/No logrado	Logrado	Logrado	SI	100%	10		11
12	Sitio web SISS	Incorporar en el sitio web una sección regional con el objetivo de proporcionar información de interés específicos de la región, destacando las actividades a nivel comunal.	(N° de regiones con información y sección específica en el sitio Web de SISS / 15) x 100	100% (15/15)*100	100%	SI	100%	5		12
13	Capacitación y Difusión a la Comunidad relacionada con las competencias de la SISS	Aumentar en al menos un 20% el N° de talleres regionales a clientes	(Número de talleres a clientes 2009/Número de Talleres a clientes 2008)*100	190% (188/99)*100	20%	SI	950%	10		13

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	<b>95%</b>
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válida	<b>5%</b>
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	<b>100%</b>

- Los siguientes 21 intercambios se realizaron en el año 2009, todos ellos dentro del plazo legal: Servicomunal, Servilampa, Aguas Santiago, SEPRA, Remodelación San Borja, San Isidro, Totoralillo, el correspondiente a Algarrobo Norte, Brisas de Mirasol, y Mirasol de Algarrobo, Los Molles, Santa Rosa del Peral, La Leonera, EMAPAL, Melipilla Norte, Explotaciones Sanitarias, ESVAL, Aguas Andinas, Aguas Chañar, Lago Peñuelas, Sagrada Familia, Cooperativa Maule y Aguas Manquehue.
- El porcentaje de Procesos de Concesión dentro del plazo de 300 días es de 78% mientras que su meta es de 95%. Esto se debe a que de los 27 procesos de concesiones medidos, 6 presentan un plazo sobre 300 días, debido a causas externas a la SISS. En 5 de los casos, el retraso se produjo debido a nuevos requerimientos que realizó Contraloría a los procesos cuando éstos ya se habían iniciado, respecto a información sobre los derechos de

aprovechamiento de aguas de las empresas solicitantes de la concesión, lo cual atrasó los procesos. En lo sucesivo estos nuevos requerimientos serán incorporados en el proceso de concesión desde un principio por lo que no debiera repetirse el problema. Adicionalmente, uno de los casos sufrió retrasos debido a que una empresa se opuso a la solicitud de concesión (caso ESPE- Aguas Nuevo Sur Maule), interponiendo diversos recursos administrativos que retrasaron el proceso.

3. A la fecha se encuentran actualizados 357 planes de desarrollo de un total de 364, lo que resulta en una proporción de 98%, levemente superior a la meta debido a que la meta suponía un incremento en el número total de planes por posibles nuevas concesiones, lo cual no se produjo.
4. El 2009 se cumplió plenamente con el programa anual de fiscalización, habiéndose realizado 40 controles de calidad del agua, 150 a descargas de plantas, 40 fiscalizaciones al cumplimiento de los planes de inversión en 40 localidades, la auditoría del procedimiento de presiones en redes de agua potable en 4 empresas y control directo de la micromedición en 10 localidades. Este año en general no hubo problemas para cumplir con lo programado.
5. Para el año 2009, una vez instaladas y en pleno funcionamiento las nuevas oficinas creadas en 2008, se estableció como meta aumentar la cobertura de la fiscalización en al menos un 20%. Esta meta fue largamente sobrecumplida fruto del compromiso y motivación del nuevo personal que incrementó el número de fiscalizaciones en terreno en más de un 200% respecto del año anterior. En lo anterior también incide una mayor cultura de registro y orden de los antecedentes de las fiscalizaciones en terreno generada a partir de esta meta.
6. El incremento de las consultas recibidas durante el año 2009 superó todas las expectativas, se recibieron finalmente más de 11 mil reclamos frente a poco más de 8.500 el año anterior, fruto entre otros de diversas actividades de difusión realizadas los años 2008 y 2009. A pesar de dicho aumento, se logró cumplir la meta de responder todas las consultas, debido fundamentalmente a la implementación de una versión mejorada de sistema informático de atención ciudadana (SAC 3.0), que permitió un mayor control del proceso, lo que se complementó con auditorías internas al mismo, para asegurar que todas las respuestas fuesen correctamente cerradas (resueltas).
7. El incremento de las consultas recibidas durante el año 2009 superó todas las expectativas, se recibieron finalmente más de 11 mil reclamos frente a poco más de 8.500 el año anterior, fruto entre otros de diversas actividades de difusión realizadas los años 2008 y 2009. A pesar de dicho aumento, se logró sobrepasar la meta de respuestas en el plazo, debido fundamentalmente a la implementación de una versión mejorada de sistema informático de atención ciudadana (SAC 3.0), que permitió un mayor control del proceso, lo que se complementó con auditorías internas al mismo, para asegurar las respuestas en el plazo y correcta ejecución de los procedimientos.
8. En el año se ha logrado revisar en el plazo solicitado por CONAMA un 88% de los documentos que remite ese organismo, frente a una meta de 80%. Es probable que el año 2010 sea implementada una nueva institucionalidad ambiental en el país, que incluye al Ministerio del Medio Ambiente y la Superintendencia del Medio Ambiente, lo que incidirá en las funciones en materias ambientales que actualmente ostenta la SISS. Por ello se ha planteado no modificar esta meta para dicho año.
9. Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del programa de controles de efluentes que efectúa directamente la Superintendencia a los Establecimientos Industriales Generadores de Residuos industriales líquidos (Riles), elaborado de acuerdo al presupuesto asignado. Estos controles tienen por finalidad evaluar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable a las industrias cuyos procesos productivos generan residuos líquidos. Estas industrias deben realizar sus propios autocontroles y remitirlos a la Superintendencia con una determinada periodicidad. Complementariamente, la Superintendencia realiza tantos controles directos como le permite su presupuesto, con el objeto de validar la información enviada por las empresas. El indicador mide entonces el grado de cumplimiento de los controles directos que deben efectuarse anualmente de acuerdo al presupuesto.

Respecto del cumplimiento del programa de controles directos, el sobrecumplimiento observado se debe a que según el presupuesto asignado para 2009, la SISS debía realizar como mínimo un total 320 controles directos asociados a un presupuesto de \$100.000.000 para tal tarea durante el año. Sin embargo, el esfuerzo por difundir las licitaciones para realizar los controles, dirigidas a laboratorios acreditados, de modo que llegasen más y mejores ofertas, redundó en una reducción respecto del precio que se había estimado. Por otra parte, por motivos de

estacionalidad de las descargas, en algunos casos, al realizar el control, se detecta que las industrias no están descargando en ese momento, lo cual tiene un costo menor, y por tanto libera recursos para realizar controles adicionales a otras industrias.

10. En el año se realizaron 410 fiscalizaciones a establecimientos industriales que no cuentan con Resolución del Programa de Monitoreo Ambiental RPM, cifra significativamente superior a la meta de 100 fiscalizaciones. Lo anterior se produjo debido a que era el primer año en que se establecía una meta de esta naturaleza, la cual que comprometía a las nuevas oficinas regionales de la SISS, por lo cual se subestimó la productividad y las necesidades de fiscalización en el año 2009. Para los años siguientes, las metas se plantearán en términos de porcentaje de aumento de la fiscalización respecto del año anterior, con lo cual se evitarán errores de estimación.
11. La Superintendencia de Servicios Sanitarios es responsable, entre otras materias, del control de los residuos industriales líquidos (Riles) en el país. En este contexto, la corresponde aplicar la normativa vigente, fiscalizando y aplicando las sanciones que contempla la Ley.

Las políticas ambientales, sus metas así como las estrategias para su implementación requieren una evaluación y revisión periódica. Esta revisión corresponde a las autoridades responsables de la planificación en tema ambientales. Sin embargo, en esta tarea resulta altamente recomendable tener a la vista la opinión y la experiencia de los organismos a quienes corresponde su aplicación, como es el caso de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

En este contexto, este informe resume la experiencia en la aplicación de la normativa relativa al control de los Riles por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) en los últimos tres años, y contiene una serie de ideas cuyo objetivo es el mejoramiento de dicha normativa y de su cumplimiento, basadas en algunas recomendaciones internacionales y en la experiencia de la SISS. El informe se publicó en <http://www.siss.cl/propertyvalue-2295.html>

12. En el sitio web [www.siss.cl](http://www.siss.cl), sección <http://www.siss.cl/propertyvalue-3244.html> se incluyó y mantiene actualizada una sección especialmente creada para cada oficina regional, de modo de orientar la información de manera específica a los ciudadanos de esa región.
13. Durante el año 2009, una vez instaladas y en pleno funcionamiento las nuevas oficinas creadas en 2008, se estableció como meta aumentar los talleres ciudadanos en al menos un 20%. Esta meta fue largamente sobrecumplida fruto del compromiso y motivación del nuevo personal que realizó 188 talleres en el periodo (68 adicionales a lo planeado) El año 2008 se realizaron 99 talleres y el año 2009, 188.

**Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución** **100%**

<b>Cumplimiento MEI años 2007 – 2009</b>			
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>% Cumplimiento MEI</b>	100 %	100%	100%