

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2011

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

DOCUMENTO TÉCNICO

Noviembre de 2010

Misión de la SISS y Metas de eficiencia Institucional 2011

Misión del Servicio: 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 de las empresas y desarrollando una actuación eficiente.

Objetivo Estratégico	Producto Estratégico	Presupuesto Año 2011		Indicador(es) vinculados	Pond.
		(Miles \$)	%		
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.	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía.	2.301.575	28.84	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en el DFL N° 70/88.	20%
Asegurar la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias.	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas. <ul style="list-style-type: none"> • Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones. • Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias. 	473.053	5.93	Porcentaje de solicitudes de Concesión Sanitaria otorgadas en el plazo legal en el año t, respecto del total de solicitudes de Concesión Sanitaria otorgadas en el año t	5%
				Porcentaje de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2011, conforme a la normativa vigente, respecto del total de planes de desarrollo existentes al 31/12/2011	10%
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.	Fiscalización de empresas sanitarias. <ul style="list-style-type: none"> • Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios. • Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias. • Atención de clientes y usuarios. 	2.844.969	35.65	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo, fiscalizadas en terreno por la SISS en el año t.	15%
				Porcentaje de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados el año t, respecto del total de controles programados realizar el año t.	20%
				Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles en el año t, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS en el año t.	15%
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.	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales. <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA. • Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles. • Control de los Residuos Industriales Líquidos. 	961.749	12.05	Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t.	5%
				Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98.	10%
Total Presupuesto vinculado a productos estratégicos		6.581.346	82.47		
Total Presupuesto vinculado a productos de gestión interna		1.398.048	17.52		
Total Presupuesto 2011		7.979.394	100.00		

Área Prioritaria de gestión N° 1: Fiscalización de empresas sanitarias.								
Objetivo Estratégico N° 1.1.: Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región, y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes.								
N°	Producto o servicio	Cliente	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos
1	Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios	Cientes de concesionarias sanitarias urbanas	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo en el año t}) * 100$	60% (120/200) Cifras estimadas; existen planes de desarrollo que están siendo actualizados durante el año 2010 por lo que no se cuenta con la cantidad de localidades que cuentan con obras de inversión en sus planes de desarrollo a firme	-Cronogramas de Obras e Inversiones año t -Informes o actas de fiscalización emitidas por fiscalizadores SISS o personal de empresas subcontratadas para tal efecto año t -Listado Consolidado de localidades que cuentan con inversiones en el Cronogramas de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo.	15%	1
2	Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios	Cientes de concesionarias sanitarias urbanas	Porcentaje de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados el año t, respecto del total de controles programados realizar el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas Realizados el año t} / \text{N}^\circ \text{ controles de calidad de agua potable y de efluentes de planta de tratamiento de aguas servidas programados a realizar el año t}) * 100$	100% (240 / 240)*100	Reportes, informes de control de laboratorios	20%	2
3	Atención de clientes y usuarios	Población	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles en al año t, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS en el año t.	$(\text{Número de consultas y reclamos respondidos en menos de 30 días hábiles en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas y reclamos recibidas por la SISS en el año t}) * 100$	87% (14.790 / 17.000)*100 Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano el N° de solicitudes de atención que se recibirán	Registros del sistema informático SAC	15%	3

- 1 Con el fin de garantizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, las concesiones de servicios sanitarios cuentan con un Plan de Desarrollo o Plan de Inversiones Anuales en obras sanitarias para el periodo de 30 años. El cumplimiento de dicho plan es fiscalizado anualmente por la SISS con el fin de verificar que las inversiones fueron realizadas. La meta compromete fiscalizar el cumplimiento de los planes de desarrollo (planes de inversiones) para un porcentaje de las localidades que cuentan con inversiones cada periodo. Los criterios para seleccionar las localidades, y dentro de ellas las obras que se fiscalizarán son los siguientes: El criterio fundamental de selección es la aleatoriedad que impide a los fiscalizados predecir si serán sujetos de fiscalización en un determinado periodo. Complementariamente se consideran otros criterios como los siguientes:
- Localidades que tienen obras relevantes de producción de agua potable, estanques de regulación, plantas elevadoras y plantas de tratamiento de aguas servidas.
 - Localidades a las que se deba realizar seguimiento en base a fiscalizaciones de años anteriores.
 - Localidades con mayor nivel de inversiones.
 - Localidades que presenten relativamente mayores contingencias y/o reclamos-denuncias.

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

- 2 Las concesionarias sanitarias controlan permanentemente y a su cargo la calidad del agua potable y de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas. La Superintendencia, complementariamente, realiza a su cargo controles directos aleatorios, además de aquellos originados en situaciones coyunturales, denuncias y otros. La realización de 240 controles de calidad del agua potable y de calidad de los efluentes plantas de tratamiento de aguas servidas supone un precio unitario estimado de \$2,5 millones en el caso del agua potable y de \$500 mil en el caso de las plantas. La meta no considera catástrofes de la naturaleza que constituyan una fuerza mayor que obligue a desviar los recursos destinados a esta tarea.
- 3 Durante 2009 se recibieron 16.768 consultas lo que representa un aumento de 13% respecto del año 2008. La meta supone recibir un máximo de 17.000 atenciones en 2011. Por lo tanto la meta compromete responder el 87% en plazo máximo de 30 días hábiles. Cabe señalar que, considerando el plazo de 30 días hábiles, se considerará en el denominador las atenciones recibidas hasta el 18 de noviembre de 2011.

Área Prioritaria de gestión N° 2: Concesiones y fijación de tarifas.								
Objetivo Estratégico N°2.1.: Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.								
N°	Producto o servicio	Cliente	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos
4	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	<ul style="list-style-type: none"> ●Ministerio de Economía ●Empresas Sanitarias ●Clientes de concesionarias 	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en el DFL N° 70/88	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88 en el año t / N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria en el año t, conforme al DFL N°70/88)*100	100% (9/9)*100	Intercambios de acuerdo al art. 10 del DFL N° 70/88 realizados ante notario público	20%	4
Objetivo Estratégico 2.2.: Asegurar la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias.								
5	Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias	<ul style="list-style-type: none"> ●Ministerio de Obras Públicas ●Empresas sanitarias ●Urbanizadores ●Pob. urbana 	Porcentaje de solicitudes de Concesión Sanitaria otorgadas en el plazo legal en el año t, respecto del total de solicitudes de Concesión Sanitaria otorgadas en el año t	N° de Solicitudes de Concesión sanitaria otorgadas en el plazo legal en el año t / N° Total solicitudes de concesión sanitaria otorgadas en el año t.	90% (36 / 40)*100 Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano el N° de solicitudes de concesión o ampliación que se recibirán	Publicación de la solicitud y Oficios que informan otorgamiento de la concesión (o ampliación de)	5%	5
6	Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones	<ul style="list-style-type: none"> ●Empresas sanitarias ●Población Urbana 	Porcentaje de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2011, conforme a la normativa vigente, respecto del total de planes de desarrollo existentes al 31/12/2011	N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias vigentes que cuentan con pronunciamiento favorable de la Superintendencia y con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2011 / N° Total de planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias existentes al 31/12/2011	90% (335 / 374)*100 Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano el número de planes de desarrollo al 31/12/2011	Oficios que informan pronunciamiento favorable de la Superintendencia a la actualización del plan de desarrollo.	10%	6

- 4 La Superintendencia de Servicios Sanitarios debe proponer al Ministerio de Economía las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes, por los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas. Las tarifas máximas se fijan mediante decreto de ese ministerio y su periodo de vigencia es de cinco años. La legislación vigente establece que tanto la concesionaria como la Superintendencia de Servicios Sanitarios realizan paralelamente los estudios y cálculos de la tarifa. El DFL MOP 70 establece que cinco meses antes del término de vigencia de las tarifas, la Superintendencia debe intercambiar los estudios con la concesionaria, ante notario, de modo tal que éstos quedan a disposición de ambas partes a contar de ese momento. La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, la autoridad convoca a una comisión de expertos encargada de dirimir dichas diferencias. Si hay acuerdo, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por una comisión de tres expertos que las dirimen. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta las nuevas tarifas que son publicadas en el Diario Oficial.

Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del plazo de elaboración e intercambio de estudios tarifarios. El año 2011 corresponde la elaboración e intercambio con las concesionarias: Aguas Antofagasta, ESSAL, Aguas del Valle, Aguas Patagonia de Aysén, Aguas Magallanes, Tratalcal, ESSI (localidad de Labranza), ESSBIO y Nuevo Sur. La meta supone que no surgirán imprevistos por motivos ajenos a la SISS como la interposición de recursos legales por parte de terceros o la fuerza mayor, que impidan la realización e intercambio de los estudios que corresponde intercambiar en el plazo legal.

- 5 El DFL N° 382 de 1988 establece, en su capítulo II, artículos 13 y 14, que, desde que se realiza la publicación de la solicitud de una concesión sanitaria, cualquier tercero interesado puede oponerse, para lo cual tiene un plazo de 60 días. Luego, si no existen oponentes, la SISS puede pasar a la etapa siguiente que consiste en el Acto Público donde se presentarán los interesados, de lo contrario, la SISS cuenta con 60 días para analizar los antecedentes proporcionados por él o los oponentes, realizar consultas, eventuales trámites ante los municipios, el Ministerio de la Vivienda, etc. En todo caso, la Ley establece 120 días como máximo para realizar el Acto Público una vez que se ha publicado la solicitud de Concesión.

Posterior al acto público, la SISS cuenta con 180 días para evacuar un informe técnico de relativa complejidad que contiene un análisis de la admisibilidad de los derechos de agua involucrados, el análisis pormenorizado del plan de inversiones inherente a la concesión, y eventualmente el cálculo de las tarifas aplicables a la misma. De este modo 300 días es el plazo máximo legal que el legislador ha considerado razonable para el proceso, considerando que debe asegurar que cualquier persona tenga el tiempo suficiente ya sea para oponerse a la solicitud de concesión o para manifestar su interés en la concesión, y la complejidad técnica propia del proceso.

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

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

- 6 De acuerdo a la normativa vigente, las empresas de servicios sanitarios deben elaborar para cada una de las localidades del país, un plan de desarrollo de largo plazo, con el objetivo de asegurar el servicio de agua potable, de alcantarillado y de tratamiento de aguas servidas a toda la población, con determinados niveles de calidad. Dichos planes de desarrollo deben contar con el pronunciamiento favorable de la Superintendencia de modo de garantizar que cumplen su objetivo y deben actualizarse al menos cada cinco años, de modo de asegurar su vigencia y adecuación a la demanda actualizada de la población. Este indicador mide la proporción de planes de desarrollo actualizados, es decir aquellos que tienen menos de cinco años de antigüedad, respecto del total de planes de desarrollo existentes en el país. Se supuso que una tasa histórica de incumplimiento por parte de las empresas en la entrega de planes de desarrollo o de discrepancias entre la SISS y las empresas. la tarea está sujeta a contar con recursos de apoyo a esta labor conforme al presupuesto solicitado. Además supone que no se producen retrasos en la aprobación de los planes de desarrollo por causas externas a la SISS, de responsabilidad de la empresa o de otro organismo.

Área Prioritaria de gestión N° 3: Control de Residuos Industriales Líquidos (RILES).								
Objetivo Estratégico 3.1.: Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país								
N°	Producto o servicio	Cliente	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Medio de Verificación	Pond.	Notas y Supuestos
7	Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA	●Servicio de Evaluación Ambiental SEA	Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t	$\frac{\text{N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t}}{\text{N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t}} \times 100$	80% $(960 / 1200) * 100$ Cifras estimadas; no es posible conocer de antemano cuantos documentos para revisar se recibirán	Sistema electrónico SEIA	5%	7
8	Control de Residuos industriales Líquidos	●Población (medio ambiente)	Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98	$\frac{(\text{N° de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 dictadas en el año t} - \text{N° de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 vigentes al 31/12 año t-1})}{\text{N° de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 vigentes al 31/12 año t-1}} * 100$	15% $((45 / 300) - 1) * 100$ Cifras estimadas; no se conoce aun con exactitud las RPM dictadas al 31/12/2010	RPM de EI afectos al DS MOP N°609/98 dictadas por la SISS el año t y el año t-1.	10%	8

- 7 Los documentos SEIA a que se refiere esta meta es a aquellos que requieren de pronunciamientos SISS respecto de proyectos en proceso de evaluación ambiental en el SEIA. Para que la SISS efectuó los pronunciamientos debe revisar la documentación y posteriormente efectuar un pronunciamiento técnico (favorable o desfavorable) respecto de si los proyectos del SEIA cumplen con la normativa ambiental de competencia de la SISS.
- 8 La meta supone que los documentos y antecedentes necesarios para realizar pronunciamientos, sean puestos a disposición por parte del Servicio de Evaluación Ambiental antes del plazo de vencimiento para su revisión. También supone el correcto funcionamiento del sistema SEIA electrónico que permita materialmente el envío de los pronunciamientos.
- 9 El DS MOP 609/98, que regula las descargas de Riles a los sistemas públicos de alcantarillado, establece que la fiscalización de su cumplimiento corresponde a las empresas sanitarias y entrega a la SISS un rol de supervigilancia. A más de 10 años de la vigencia de esta normativa y cuando ya se ha alcanzado una alta cobertura de tratamiento de las aguas servidas, se debe dar un mayor énfasis en la fiscalización de la operación de los sistemas de tratamiento y, en este contexto, la gestión de los Riles que se descargan al sistema de alcantarillado empieza a cobrar una importancia mayor. Se considera necesario que la SISS intensifique su labor de supervigilancia con el fin de generar mejores condiciones para el cumplimiento de esta normativa. Para cumplir con lo anterior, se propone revisar de manera más exhaustiva el catastro de establecimientos sujetos a esta norma de modo de determinar aquellos casos en que se requiere la dictación de una Resolución de Programa de Monitoreo, que constituye una herramienta de control adicional a los controles que realizan las empresas sanitarias, permitiendo de este modo mejorar la vigilancia del cumplimiento de esta norma. Supone que la implementación de la nueva institucionalidad ambiental no representa una disminución de profesionales de la SISS capacitados para realizar esta tarea.