



Superintendencia de Servicios Sanitarios

Ministerio de Obras
Públicas

Gobierno de Chile

CHILE **Avanza** con todos 

Balance de Gestión Integral

Año 2012

BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2012

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

Moneda 673 – Santiago – 382 4000

www.siss.gob.cl

Índice

1. CARTA PRESENTACIÓN DEL MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS (S)	2
2. RESUMEN EJECUTIVO	4
3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN AÑO 2012	7
3.1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA SISS ASOCIADOS A LA PROVISIÓN DE SERVICIOS	7
3.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios.....	7
3.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias	9
3.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias	10
3.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales	17
3.1.5 Participación en el establecimiento de normas y estándares	22
3.1.6 Difusión de información sectorial	25
3.2 GESTIÓN DE INFORMACIÓN	26
4. DESAFÍOS PARA EL AÑO 2013	27
5. ANEXOS	28
ANEXO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	29
ANEXO 2: RECURSOS HUMANOS	36
ANEXO 3: RECURSOS FINANCIEROS	40
ANEXO 4: INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012	44
ANEXO 5: CUMPLIMIENTO DE SISTEMAS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES 2012	47

1. Carta Presentación del Ministro de Obras Públicas (S)

De acuerdo a lo planteado en el Programa de Gobierno de S. E. el Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, y en la búsqueda constante por alcanzar los objetivos para ser un país desarrollado en 2018, resulta fundamental contar con la infraestructura adecuada en pos de lograr dicho cometido. En esa línea, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) del Ministerio de Obras Públicas durante el año 2012, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile en los ámbitos regulación y fiscalización del recurso hídrico.

Este servicio, en términos concretos, ha aportado a dicho proyecto a través de la regulación de la industria de agua potable y saneamiento en áreas urbanas, permitiendo así la satisfacción de los requerimientos necesarios en orden al desarrollo y crecimiento del país, y a la calidad de vida de sus ciudadanos. Uno de los logros más relevantes para el país durante 2012 fue alcanzar el 100% de cobertura urbana de tratamiento de aguas servidas recolectadas por redes públicas en el área urbana, con la entrada en operación de una tercera planta en el Gran Santiago.

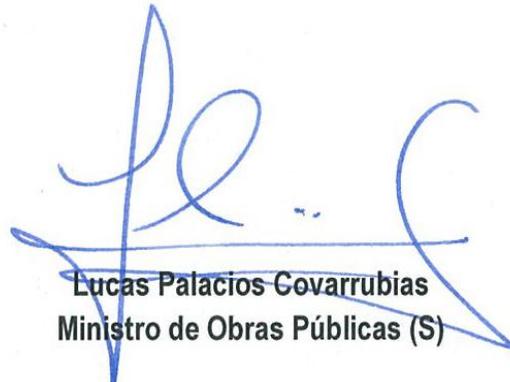
La labor fiscalizadora durante el año 2012 continuó marcada por la escasez hídrica que afecta al país, por lo cual la SISS requirió a todas las empresas un diagnóstico de capacidad de las fuentes de agua a partir del cual se realizaron inversiones para asegurar la continuidad en todos los servicios urbanos del país. Entre ellos destaca el aseguramiento del abastecimiento de agua potable y la reducción de los cortes reiterados del suministro en Copiapó, el que será sustentable gracias a la construcción en 2017 de una planta desaladora de agua de mar.

Lo anterior complementado con la Campaña de consumo responsable desarrollada en 2012 en el país bajo el lema “Cuidemos el agua”, cuyo objetivo es cuidar este vital elemento.

Por otra parte, la nueva Superintendencia del Medioambiente, suscribió el 10 de diciembre de 2012, un “Convenio de encomendación de acciones de Fiscalización” con la SISS, a objeto de que ésta ejecute, en nombre y por encargo de ella, la fiscalización de los Riles.

Paralelamente, la SISS realizó 3.838 fiscalizaciones en terreno a sanitarias y empresas generadoras de Riles (20% más que el año anterior), más de 582 controles de calidad del agua potable como de descargas de aguas servidas e industriales, y aplicó 112 multas por un monto total de \$1.613 millones. Además, la SISS incrementó su cercanía a la ciudadanía con 25.326 atenciones de diferentes tipos (60% más que el año anterior).

La SISS se compromete a seguir contribuyendo al desarrollo del país a través de la intensificación de la función fiscalizadora, en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía y al agravamiento de la situación de disponibilidad y calidad del recurso hídrico en varias regiones. Relacionado con ello, se ha decidido adelantar para el año 2013 el estudio tarifario para Aguas Chañar, junto con iniciar el sexto proceso tarifario nacional.



Lucas Palacios Covarrubias
Ministro de Obras Públicas (S)

2. Resumen Ejecutivo

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador¹, supervigilado por el Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas – MOP- y sujeta desde el año 2006 al Sistema de Alta Dirección Pública en los términos establecidos en la Ley N° 19.882. La SISS contó en 2012 con un promedio de 195 funcionarios y un presupuesto total efectivo de \$9.145 millones.

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

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

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

A diciembre de 2012, el sector sanitario urbano está compuesto por 57 empresas, que atienden áreas de concesión exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 15 millones de habitantes. A esa fecha un 95,5% de las empresas operadoras de servicios sanitarios es de propiedad privada y un 4,5% es de propiedad de municipalidades y cooperativas³.

Asimismo, la Superintendencia controla alrededor de 3.500 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/2012 había 13 personas contratadas a honorarios no asimilados a grado, no constituyendo dotación.

3 El Estado opera solamente el servicio de tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Antofagasta, el servicio sanitario de Isla de Pascua y la concesionaria de producción de agua potable Lago Peñuelas en la región de Valparaíso. Adicionalmente, sigue siendo titular de las 9 concesiones entregadas a privados para su explotación por 30 años y participa en la propiedad de 8 empresas a través de CORFO.

Uno de los logros más relevantes para el país en 2012 fue alcanzar el 100 % de cobertura de tratamiento de aguas servidas recolectadas por redes públicas en el área urbana, con la entrada en operación de la tercera planta de tratamiento de aguas servidas del Gran Santiago, la cual se encuentra en período de marcha blanca, verificándose que todas las descargas al río Mapocho están cumpliendo la normativa vigente. Con esto, Chile alcanza coberturas de saneamiento del nivel de la OECD.

Junto con la anterior, finalizó la construcción de las obras de reconstrucción por el terremoto de febrero de 2010 en las regiones del Maule y Biobío, incluyendo la planta de tratamiento de aguas servidas de Concepción.

Al igual que en 2011, la labor fiscalizadora durante el año 2012 continuó marcada por la escasez hídrica en algunas regiones del país, de acuerdo a las facultades fiscalizadoras que a este organismo le corresponden.

En ese contexto la SISS requirió a todas las empresas un diagnóstico de capacidad de las fuentes de agua a partir del cual se construyeron nuevas fuentes (sondajes), se efectuaron convenios con canalistas para obtener un uso preferente de agua, se construyeron obras para recargar embalses, se compraron y se arrendaron derechos de agua adicionales a los necesarios en tiempos de normalidad. Ello permitió asegurar la continuidad en todos los servicios de agua potable urbanos del país, asegurando el abastecimiento de agua potable y reducir los cortes reiterados del suministro en Copiapó.

Deben destacarse las gestiones realizadas por el Ministerio de Obras Públicas, en las cuales la SISS también participó, relacionadas con la construcción futura de una planta desaladora de agua de mar para abastecer la región de Copiapó desde 2017.

Todo lo anterior complementado con la Campaña de consumo responsable desarrollada los meses de noviembre y diciembre en todo el país bajo el lema “Cuidemos el agua”, con el objetivo que cada familia consuma lo que necesita y no derroche este vital elemento.

Paralelamente, la SISS realizó 3.838 fiscalizaciones en terreno a sanitarias y empresas generadoras de Riles (20% más que el año anterior), más de 582 controles directos de laboratorio, tanto de calidad del agua potable, como de descargas de aguas servidas e industriales y aplicó 112 multas, por un monto total de \$1.613 millones. Además, la SISS incrementó su cercanía a la ciudadanía con 25.326 atenciones de diferentes tipos (60% más que el año anterior).

Como consecuencia de incumplimientos detectados en 2012, fue **caducada la concesión** que opera en la zona de Los Molles, Región de Valparaíso, la que actualmente, está siendo operada por un administrador provisional.

Otro aspecto destacable de 2012 es la implementación del **Sello SISS**, para distinguir los Materiales Sanitarios Autorizados. Solo aquellos productos que están autorizados por la SISS y cuentan con certificación, tienen impreso el Sello SISS en ellos, dando garantía de que el producto cumple con los requisitos técnicos que establecen las normas chilenas.

Además, se ha iniciado la incorporación de mayor tecnología a los procesos de fiscalización para hacerlos más eficientes, velando por la calidad del servicio sanitario que la ciudadanía recibe, en

particular, la que permite la medición de las presiones de suministro y prototipos de toma de información en línea.

En el ámbito tarifario, durante 2012 finalizó el quinto proceso tarifario nacional, con el proceso de cálculo de tarifas de la empresa Aguas del Altiplano, que presta el servicio en las regiones de Tarapacá y de Arica y Parinacota. Los resultados de este proceso se presentan en el capítulo 2.1.1.

Por otra parte, la nueva Superintendencia del Medioambiente, ha suscrito el 10 de diciembre de 2012, un **“Convenio de encomendación de acciones de Fiscalización”** con la SISS, a objeto de que esta ejecute, en nombre y por encargo de esa Superintendencia, la labor fiscalizadora de los riles generados por fuentes emisoras no vinculadas a las prestaciones de servicios sanitarios, afectas al cumplimiento del D.S. N°90/00 y D.S.N°46/02, ambos de la SEGPRES.

Además de dar continuidad a sus programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2013 será intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas, que se traducen en reclamos y consultas de variada índole, lo anterior manteniendo la fiscalización derivada de la crisis hídrica que presenta nuestro país en las zonas norte y centro del país. Ello se traduce en diversas acciones siendo la principal la ejecución de un plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica.

En relación con este tema, en 2013 se realizará de forma adelantada el estudio tarifario para Aguas Chañar, empresa que opera en la región de Atacama, considerando el agravamiento de la situación de disponibilidad y calidad del recurso hídrico en la zona. Adicionalmente, en 2013 se estarán desarrollando la revisión metodológica del modelo actual de cálculo tarifario y los estudios metodológicos preparatorios para el sexto proceso tarifario nacional y en particular para las dos de las empresas más grandes del país, Aguas Andinas y ESVAL.

Finalmente, de acuerdo al nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente, la Superintendencia tiene el 2013 el desafío de implementar los nuevos subprogramas de fiscalización de Residuos Líquidos que forman parte del Programa General de Fiscalización de la nueva Superintendencia del Medio Ambiente, conforme al convenio suscrito para tal efecto a fines de 2012.

Gabriel Zamorano Seguel
Superintendente de Servicios Sanitarios (S)



3. Resultados de la Gestión año 2012

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

3.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

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

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

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

Los procesos de fijación se inician a más tardar 12 meses antes del término del período de vigencia de las tarifas en aplicación, fecha en la cual la 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 mutuamente 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.

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

De acuerdo a tales plazos, durante 2012 finalizó el quinto proceso tarifario nacional, con el proceso de cálculo de tarifas de la empresa Aguas del Altiplano, que presta el servicio en las regiones de Tarapacá y de Arica y Parinacota. También se realizó el estudio tarifario de la empresa Aguas Santiago Poniente y Huertos Familiares, de la región Metropolitana.

Resultado de los procesos tarifarios 2009-2012

Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	Clientes a dic. de 2012	
				N°	% del total sector
I	Aguas del Altiplano	2,49%	abr-13	144.920	3,06%
II	Aguas Antofagasta-ECONSSA-Tratacal	-0,60%	jul-11	155.304	3,28%
III	Aguas Chañar	-1,65%	mar-10	85.903	1,81%
IV	San Isidro S.A. Pichidangui	2,90%	feb-10	1051	0,02%
IV	Empresa de Servicios Totoralillo	4,70%	feb-10	400	0,01%
IV	Empresa Aguas La Serena	2,50%	dic-10	467	0,01%
IV	Aguas del Valle	6,00%	sep-11	198.636	4,20%
V	Esva	0%	mar-10	565.763	11,95%
V	Coopagua	0%	Prórroga hasta 2016	4.189	0,09%
V	Empresa de Agua Potable Los Molles	4,50%	feb-10	908	0,02%
V	Inmobiliaria Norte Mar S.A. (Loteo Rodelillo)	3,60%	ago-10	1	0,00%
RM	Aguas Andinas	-1,30%	mar-10	1.677.338	35,44%
RM	Aguas Cordillera	-1%	jun-10	145.572	3,08%
RM	Aguas Manquehue	5,80%	may-10	9.263	0,20%
RM	SMAPA	0%	Prórroga hasta 2016	188.423	3,98%
RM	Com. de Servicios Remodelación San Borja	4,80%	feb-10	3.769	0,08%
RM	Alberto Planella Ortiz Loteo Santa Rosa del Peral	0,40%	feb-10	368	0,01%
RM	La Leonera	4,50%	feb-10	130	0,00%
RM	Empresa de Agua Potable Lo Aguirre	10,00%	feb-10	444	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Melipilla Norte	5,70%	feb-10	3.597	0,08%
RM	Explotaciones Sanitarias	6,00%	feb-10	671	0,01%
RM	Servicios Sanitarios Larapinta	11,40%	jul-10	2.792	0,06%
RM	Aguas Santiago Sector B1 C y D	11,80%	dic-10	386	0,01%
RM	Aguas Santiago Poniente	-2,64%	dic-12	3459	0,07%
RM	Huertos Familiares	-13,70%	feb-13	548	0,01%
VII	Cooperativa Sagrada Familia	-2,10%	mar-10	968	0,02%
VII	Cooperativa Comunidad de Maule	5,00%	may-10	2.447	0,05%
VII	Cooperativa Sarmiento	-0,58%	may-11	2.214	0,05%
VII	NuevoSur	5,50%	sep-11	235.845	4,98%
VI y VIII	ESSBIO	4,00%	sep-11	707.070	14,94%
VIII	Aguas San Pedro	3,00%	dic-10	14.401	0,30%
IX	Aguas Araucanía	5,00%	ene-11	207.645	4,39%
IX	San Isidro S.A. Labranza	26,00%	dic-11	7804	0,16%
X y XIV	ESSAL	2,50%	sep-11	203.096	4,29%
XIV	Aguas Décima	0%	Prórroga hasta 2018	42.061	0,89%
XI	Aguas Patagonia de Aysén	0%	Prórroga hasta 2016	24.500	0,52%
XII	Aguas Magallanes	-2,54%	dic-11	48.686	1,03%

Nota: las tarifas tienen una vigencia de 5 años

Como resultado del quinto proceso tarifario, las tarifas presentaron una reducción o mantención para la mayor parte de los clientes. Las variaciones de tarifas oscilan entre -13,7% para la empresa

que muestra la mayor reducción (correspondiente a la Huertos Familiares de la Región Metropolitana) y +26% para la que resultó en un mayor aumento, que es el caso de la localidad de Labranza, en la cual el alza se aplicará gradualmente.

Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante el 2012 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 562,6 millones (financiados con Estudios del Giro Propio del Negocio) a cargo de 19 profesionales de la SISS. 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. Adicionalmente se iniciaron estudios orientados a perfeccionar la contabilidad regulatoria exigida a las concesionarias sanitarias y para desarrollar un modelo matemático representativo de una empresa eficiente.

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

3.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias

La concesión sanitaria es un título dado por la autoridad que habilita de manera exclusiva y excluyente para prestar servicios de agua potable y recolección de las aguas servidas en un área geográfica urbana determinada y por tiempo indefinido. Los inmuebles de 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 2012 se alcanzó a 38 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 se someten al conocimiento y revisión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y deben actualizarse al menos cada cinco años, para que estén actualizados, es decir, ajustados a la demanda real y para que el período de previsión que es de 15 años, tenga vigencia.

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

En 2012 se inscribieron 46 nuevas concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, por aproximadamente 1.320 nuevas hectáreas, lo que permitirá dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a más de 40 mil nuevos hogares, lo que involucra un aumento de un 21% respecto a la situación en 2011. Cabe señalar que casi la totalidad de estas cifras corresponden a viviendas sociales.

La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 219 días. El porcentaje de Procesos de Concesión tramitados en menos de 300 días fue de 100%, superior a 98,2% del año anterior.

A diciembre de 2012 existen 367 planes de inversiones de empresas sanitarias, de los cuales 357 se encuentran actualizados (es decir, han pasado menos de 5 años desde su última revisión). Un 35% de estos planes (128) fueron actualizados durante 2012 por parte de las empresas y contaron con la opinión favorable de la Superintendencia respecto de dicha actualización, una vez analizados.

Estas funciones están a cargo de 8 profesionales de la División de Concesiones. En 2012 se destinaron MM\$60 para la revisión de los planes de desarrollo presentados por las empresas, por parte de consultores expertos en el ámbito sanitario, financiados mediante Estudios de Giro Propio del Negocio y MM\$16,9 al Estudio de Revisión y Análisis de las Fuentes de Agua Potable en Chile.

Para mayor información sobre las concesiones sanitarias visite <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3417.html>

3.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias

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

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

1. Realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
2. Controles directos de calidad del agua potable a través de laboratorios acreditados, para verificar que las empresas estén cumpliendo la normativa de calidad (Norma Chilena 409).
3. Controles 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 de la Secretaría General de la Presidencia 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 con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población.
7. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta de las empresas sanitarias a reclamos y atención de público.
8. Supervisión de cortes de agua programados.
9. Auditorías a la información que entregan las empresas.
10. Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.
11. Fiscalización a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.

Desde 2008 la SISS cuenta con oficinas en las 15 regiones del país para atender a los clientes de las empresas sanitarias y en general a cualquier persona que desee consultar o reclamar a la SISS. Además puede hacerlo a través de la web, telefónicamente a través de un número 800, por carta o e-mail. De acuerdo a los compromisos asumidos con la comunidad en su Carta de Derechos Ciudadanos, la SISS puede demorar entre 10 y 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del tema, del análisis de la información que sea necesario requerir a la empresa, o de la eventual fiscalización que se determine.

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

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

Uno de los logros más relevantes para el país de 2012 ha sido alcanzar el 100 % de cobertura de tratamiento de aguas servidas recolectadas por redes públicas en el área urbana, con la entrada en operación de una tercera planta de tratamiento de aguas servidas del Gran Santiago, la cual se encuentra en período de marcha blanca, verificándose que todas las descargas al río Mapocho están cumpliendo la normativa vigente. Con esto, Chile alcanza coberturas de saneamiento del nivel de la OECD.

La labor fiscalizadora durante el año 2012 continuó marcada por la escasez hídrica en algunas regiones del país, de acuerdo a las facultades fiscalizadoras que a este organismo le corresponden.

En efecto, en el último tiempo se está presentando un problema creciente de escasez hídrica, originada en parte por un déficit de precipitaciones y que se está manifestando principalmente en localidades de las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana. Por otro lado, en la zona norte del país se presenta este mismo problema con mayor severidad en los acuíferos de Arica y de Copiapó.

La SISS ha trabajado a fin de levantar el tema de la escasez hídrica y el aseguramiento del abastecimiento de agua potable en diversas regiones del país a través de diversas acciones:

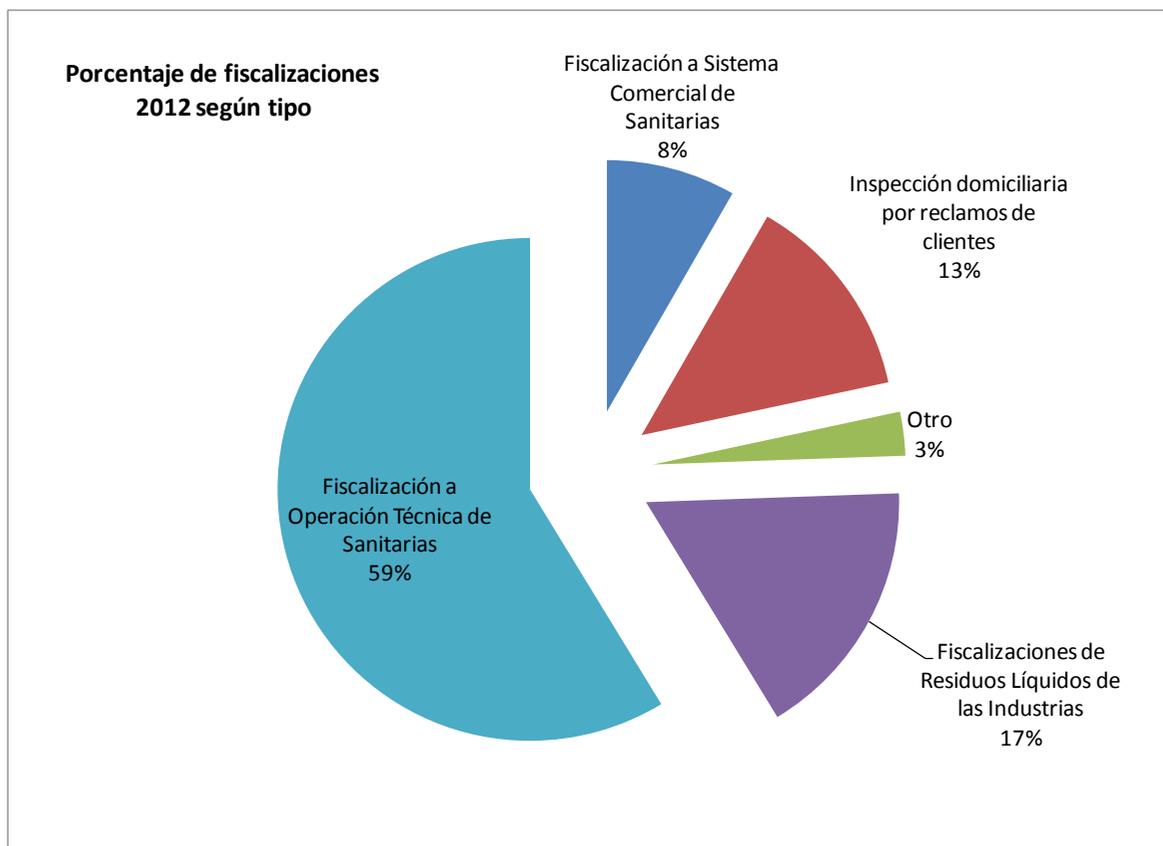
- a. Requerimiento de acciones y obras adicionales a las empresas de aquellos servicios que se han determinado que presentan riesgo, y fiscalización de las mismas.
- b. Solicitud de información sobre las capacidades de producción de las fuentes subterráneas y superficiales a las empresas sanitarias del país, lo que permite actualizar los balances de oferta-demanda para cada servicio de agua potable.
- c. Información mensual detallada respecto de las captaciones de agua de las concesionarias sanitarias.
- d. Reuniones periódicas con las Gerencias de Aguas Chañar, Aguas Andinas, ESVAL y Aguas del Valle para evaluar los efectos de las medidas especiales adoptadas y por adoptar por los graves problemas de escasez hídrica, conforme a las proyecciones de escorrentía de los cursos superficiales, y capacidades de fuentes subterráneas.
- e. Fiscalización permanente de las fuentes de producción de los sistemas en riesgo, a fin de prever oportunamente cualquier problema mayor.
- f. Exigencia de inversiones para la producción de agua potable en la región de Atacama, donde las principales ciudades afectadas son Copiapó, Caldera y Chañaral (compra de derechos de agua, construcción de nuevos pozos, etc.). Cabe señalar que se encuentran en construcción plantas de osmosis inversas que permitirán mejorar la calidad del agua en estas ciudades y que estarán operativas en 2014 y 2017 respectivamente, además de la correspondiente a Copiapó, que inició sus operaciones en 2012.

En tal contexto se ha logrado asegurar el abastecimiento de agua potable a la población y reducir los cortes reiterados del suministro en Copiapó gracias a las inversiones necesarias. Deben destacarse las gestiones realizadas por el Ministerio de Obras Públicas, en las cuales

la SISS también participó, relacionadas con la construcción futura de una planta desaladora de agua de mar para abastecer la región de Copiapó a contar de 2017.

En los ámbitos de la fiscalización de los servicios sanitarios y la atención de clientes, durante 2012 destacan las siguientes labores:

- **Fiscalizaciones en terreno: Durante 2012 se aumentó en un 20% el número de fiscalizaciones realizadas por la SISS en todo el país respecto del año anterior, alcanzando 3.838 fiscalizaciones en terreno.**
- Un 59% de las fiscalizaciones realizadas corresponde a aspectos técnicos de la calidad de servicio entregada por las concesionarias, correspondiente a la verificación del adecuado funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados de aguas servidas, la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes y el cumplimiento de los planes de inversión e las concesionarias de acuerdo a su Plan de Desarrollo, entre otros. Estas fiscalizaciones se efectúan de manera focalizada en aquellas zonas del país que presentan problemas derivados de la escasez hídrica u otros y, especialmente, en aquellos lugares que potencialmente podrían enfrentar problemas en el período estival, instruyéndose un plan especial de verano y un plan especial de invierno con medidas para minimizar los efectos de las lluvias en la operación de los sistemas de recolección de aguas servidas.
- Otros aspectos relevantes son la fiscalización comercial y las inspecciones domiciliarias, aspectos que afectan directamente a los clientes de las empresas sanitarias. Cabe destacar que dentro de las 3.838 fiscalizaciones, más de 300 corresponden a aspectos comerciales que anualmente se fiscalizan en todas las concesionarias del país; indexaciones de tarifas realizadas por las empresas por cambios en indicadores de precios (fundamentalmente IPC); correcto funcionamiento de los medidores y correcta aplicación de la lectura de los mismos,; correcta facturación a los clientes y aplicación de refacturaciones, si proceden; información sobre morosidad de clientes y fiscalización de los Aportes Financieros Reembolsables.



- Conforme al modelo de fiscalización aplicable al sector sanitario, basado en el autocontrol, la SISS analiza anualmente la información referida a la calidad del servicio proporcionado por las empresas. Adicionalmente, efectúa **auditorías a esta información** con el fin de asegurar su validez. En 2012 se realizaron 3 auditorías: a la información sobre continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, a los procedimientos de licitaciones que realizan las sanitarias y al procedimiento de monitoreo de presión en la red de distribución.
- Igualmente, se realizaron **290 controles directos de laboratorio; 85 de calidad del agua potable y 205 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas**, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas sanitarias y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.
- Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2012 se realizaron **197 talleres de capacitación a clientes** en las regiones del país, con un total de 5.230 asistentes, con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia. Cabe señalar que un 73% de ellos fueron realizados en ciudades distintas a la capital regional, con el objeto de descentralizar esta actividad. Además se realizaron 26 actividades **SISS Escucha-SISS Responde**, prevista en nuestra Norma de Participación ciudadana, en que la Superintendencia escucha a la comunidad con el objetivo de focalizar la fiscalización sobre la base de las necesidades de los clientes y posteriormente responde en una actividad de similar naturaleza.

- Paralelamente durante 2012 se creó el Consejo de la Sociedad Civil, cuyo mecanismo de operación está previsto en un documento publicado en nuestra web <http://www.siss.gob.cl/transparencia/ciudadana/Resoluci%C3%B3n%20Exenta5746-2012.pdf> y que será implementado durante 2013.
- En total se atendieron **25.826 consultas, reclamos y solicitudes de información de clientes**, un 63% más que el año anterior, todas las cuales fueron respondidas en un plazo de hasta 20 días. Del total de reclamos contra sanitarias (51% del total), el 91% se cerró dentro del plazo de 30 días, el 62% tuvo un resultado a Favor del Cliente y un 38% resultó No Favorable al cliente, igual que el año anterior.
- Con el fin de obtener un mejoramiento continuo de la calidad del servicio que nuestra institución presta a la comunidad, durante el año 2012 se recertificó el Sistema de Información y Atención Ciudadana bajo la norma **ISO 9001 NCH 9001.Of 2009** considerando la red de atención compuesta por las oficinas centrales, regionales y en convenio. Cabe señalar que se mantienen convenios con municipalidades y gobernaciones en 12 ciudades distintas a la capital regional, para extender la capacidad de atención a clientes, a la que este año se sumó Chañaral.
- La calidad de la atención de la SISS es calificada con **nota 5,6** por los ciudadanos atendidos que fueron encuestados, considerando tanto una encuesta telefónica como una nueva encuesta automática vía web que se realiza a los clientes que consultan/reclaman por esa vía.
- Se respondieron además 550 solicitudes de información en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública conocida como **Ley de Transparencia**, todas las cuales fueron respondidas en el plazo previsto, en un promedio de 7 días hábiles.
- Destacan también en 2012 la elaboración de una Guía **de planes de emergencia de las empresas sanitarias** y su coordinación con otros organismos ante eventos críticos y la coordinación de una mesa de trabajo con otros organismos públicos con el objeto de generar un Manual de Manejo de Lodos que aborde las falencias del reglamento para una mejor aplicación.

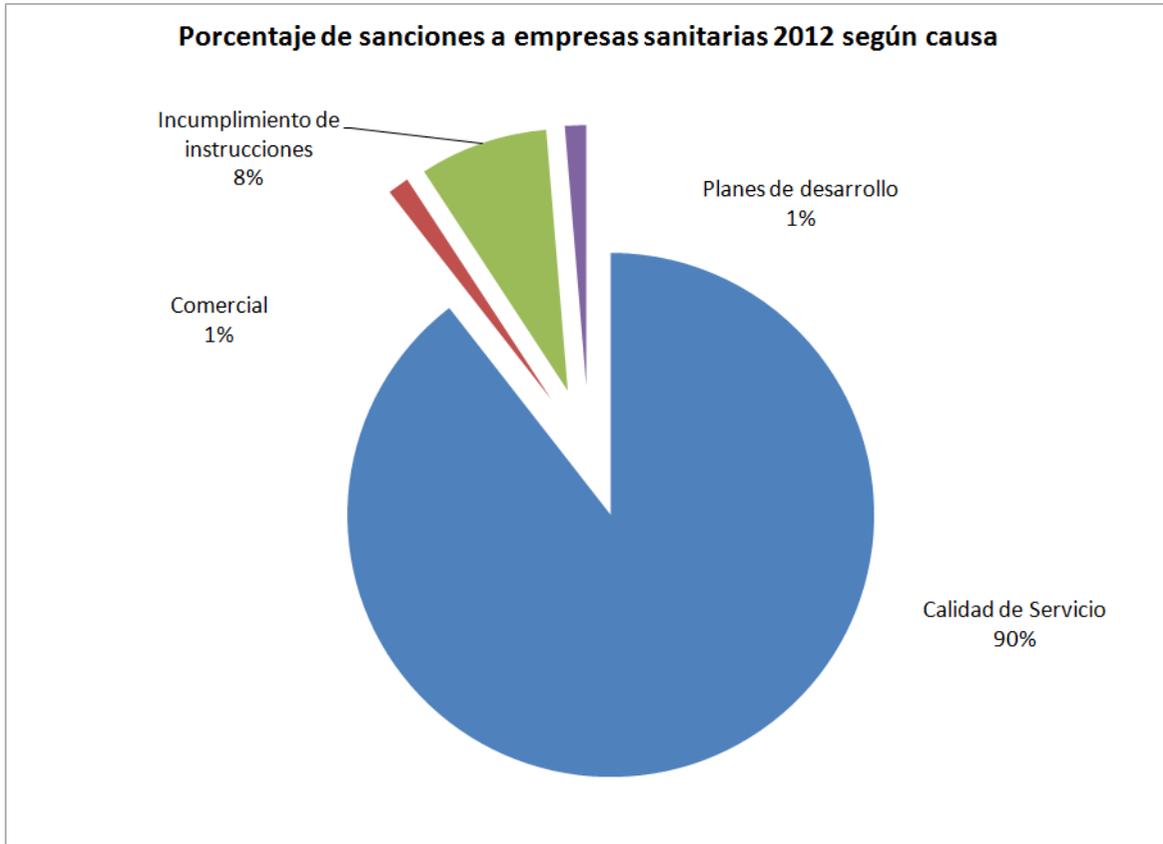
Tanto para los controles mencionados, como para la atención a clientes, la SISS contó en 2012 con aproximadamente \$492 millones, financiados fundamentalmente con estudios de giro propio del negocio, 65 fiscalizadores (48 en regiones) y 15 ejecutivos(as) de atención en todas las regiones del país.

Adicionalmente, se realizaron 2 estudios por un valor de \$ 35 millones: uno para conceptualizar las pérdidas de agua que se producen en la distribución y otro para explorar una eventual aplicación de tarifas diferenciadas por tipo de cliente (residencial, comercial, industrial).

Para mayor información sobre la fiscalización a concesionarias sanitaria visite <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3418.html>

Instrucciones y Sanciones a Empresas Sanitarias

Producto de las fiscalizaciones y auditorías mencionadas en el apartado anterior, durante 2012 se dictaron 3.075 instrucciones a las concesionarias y fueron aplicadas 76 multas por un monto total de \$1.404 millones, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio.



Las sanciones se aplican cuando la empresa fiscalizada incurre en alguna infracción a las leyes, reglamentos o por incumplimientos de instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la SISS. En algunos casos, las sanciones obedecen a situaciones puntuales operativas que fueron resueltas antes de aplicar la sanción, no obstante, igual se sancionan pues dichas situaciones nunca debieron ocurrir. La ley considera que en caso de reiteración de la infracción, el monto de las multas podrá duplicarse.

Las multas aplicadas por la SISS, pueden reclamarse ante los Tribunales de Justicia, tanto respecto de la naturaleza de la infracción como de su monto.

Una de las medidas más drásticas que pueden dictarse como consecuencia de incumplimientos detectados en los procesos de fiscalización es la caducidad de la concesión Sanitaria. En 2012, fue caducada la concesión que opera en la zona de Los Molles, balneario ubicado al norte de la Región de Valparaíso, por reiterados incumplimientos en la calidad de servicio y las instrucciones dictadas por la autoridad. Actualmente la concesión está siendo operada por un administrador provisional, mientras culmina el proceso de licitación.

3.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales

Hasta diciembre del año 2012, le correspondió a la SISS el control de Riles en general. Sin embargo el 28.12.2013, entraron en vigor las competencias de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA), esto tras el juramento de los jueces del Segundo Tribunal Ambiental. Esto activó la modificación de la Ley 18.902, que circunscribe la competencia de la SISS en materia de Riles a aquellos vinculados a la prestación de los servicios sanitarios. Sin perjuicio de lo anterior, la SISS ha suscrito un convenio de encomendación de acciones de fiscalización con la SMA con el fin de dar continuidad de determinados procesos de fiscalización, tal como se explica más abajo.

En este contexto, durante el año 2012 la SISS fiscalizó tres normas de emisión de Riles según el cuerpo receptor, que controlan:

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

Durante 2012 alrededor de 4.000 establecimientos industriales han estado bajo supervigilancia de la Superintendencia, tanto en forma directa como indirecta:

- **Supervigilancia Directa:** la Superintendencia ha realizado 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.

Un caso particular lo constituyen las descargas de Riles al mar y a los ríos navegables, que se encuentran bajo la jurisdicción de la Autoridad Marítima a través de la Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante, Directemar. Mediante un acuerdo firmado el año 2007, la Directemar y la SISS establecieron criterios para evitar la duplicidad de recursos públicos destinados a las tareas de control de los Riles, lo que permite a los establecimientos que disponen sus Riles en el mar, informar sus resultados de autocontrol a un solo organismo (Directemar).

- **Supervigilancia Indirecta:** a través de las concesionarias de recolección 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.

El sistema de autocontrol y el sostenido aumento del cumplimiento normativo 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.

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.

Asimismo, la SISS 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.

Durante 2012, respecto de aquellos establecimientos que descargan sus Riles a cursos superficiales o subterráneos, se logró aumentar el nivel de respuesta respecto de su obligación de informar sobre sus descargas a la SISS a un 91,2%, como promedio anual, lo que refleja que se han adaptado rápidamente a la normativa.

Por otro lado, el porcentaje de cumplimiento de la normativa por parte de estos establecimientos, alcanzó en promedio un 92,8% respecto de los puntos de descarga controlados, superior al 91,9% del año anterior, en parte explicado por la política de sanciones aplicadas por incumplimientos (ver sección sobre sanciones más adelante) y 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 2012 la Superintendencia realizó 198 controles de laboratorio de las descargas de Riles a estos establecimientos, para verificar el cumplimiento normativo ambiental de las industrias y contrastarlo con la información que las mismas proporcionan.

En cuanto a los establecimientos que descargan Riles al alcantarillado, durante 2012 ha continuado el énfasis en control de empresas sanitarias que fiscalizan dicha norma y en establecimientos industriales cuyas descargas generen problemas de calidad de servicio sanitario. Es así que se dictaron **54 nuevas resoluciones** que indican a los establecimientos cómo estas descargas deben ser adecuadamente monitoreadas. Adicionalmente, se ejecutaron exitosamente **87 controles** directos de laboratorio para verificar la validez de la información presentada por las concesionarias.

También durante el año 2012, respecto de los establecimientos que descargan Riles al alcantarillado, afectos al D.S. MOP N°609/98, se realizó un estudio que permitió la actualización de los programas de monitoreo de más de 300 establecimientos, incluyendo un inspección en terreno y actualización de los antecedentes en cada caso.

DE LOS RESULTADOS DEL CONTROL DIRECTO 2012.			
Región	N° de Controles Directos aplicados	Detección de incumplimientos (en N°)	Detección de incumplimientos (en % del Total)
XV - Arica y Parinacota	2	2	100%
I - Tarapacá	0	0	0%
II - Antofagasta	0	0	0%
III - Atacama	3	1	33%
IV - Coquimbo	6	3	50%
V - Valparaíso	19	5	26%
RM - Metropolitana	32	6	19%
VI - O'higgins	24	7	29%
VII - Maule	17	6	35%
VIII - Bío Bío	22	8	36%
IX - Araucanía	24	5	21%
XIV - Los Ríos	9	4	44%
X - Los Lagos	32	8	25%
XI - Aysén	6	6	100%
XII - Magallanes	2	1	50%
Total	198	62	31%

Respecto de la Norma aplicable a los establecimientos que descargan Riles al alcantarillado, D.S. MOP N°609/98, en 2012 se realizó un estudio para actualizarla por \$20 millones.

En total se atendieron **77 denuncias** por descargas de Riles en 2012 y se realizó un total de **698 fiscalizaciones de Riles en terreno**.

En el contexto del **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)** de nuestro país, la Superintendencia realizó 1.044 pronunciamientos referidos a proyectos de inversión presentados como Estudios de Impacto Ambiental o Declaraciones de Impacto Ambiental, pronunciándose sobre aquellos que contemplan plantas de tratamiento tanto de agua cruda y de aguas servidas, y/o que generan residuos líquidos. Lo anterior permite garantizar que los proyectos de inversión evaluados han considerado adecuadamente la normativa ambiental orientada a proteger los cursos y masas de agua.

Finalmente, es necesario mencionar que durante 2012 continuó la plena implementación de la nueva institucionalidad ambiental en nuestro país, conforme a la ley y con la coordinación de todas las autoridades y organismos con competencia ambiental en nuestro país.

Es así que, la entrada en Funcionamiento de los Tribunales Ambientales, ocurrida el 28 de diciembre de 2012, determina que aquellos establecimientos industriales generadores de Riles no vinculados a la prestación de servicios sanitarios quedarán sujetos a la fiscalización y sanción de la nueva Superintendencia de Medio Ambiente (SMA), de conformidad a lo previsto en la Ley N°20.417.

La citada Superintendencia ha suscrito el 10 de diciembre de 2012 un **“Convenio de encomendación de acciones de Fiscalización”** con la SISS, a objeto de que esta ejecute, en nombre y por encargo de esa Superintendencia, la labor fiscalizadora de los riles generados por fuentes emisoras no vinculadas a las prestaciones de servicios sanitarios, afectas al cumplimiento del D.S. N°90/00 y D.S.N°46/02, ambos de la SEGPRES.

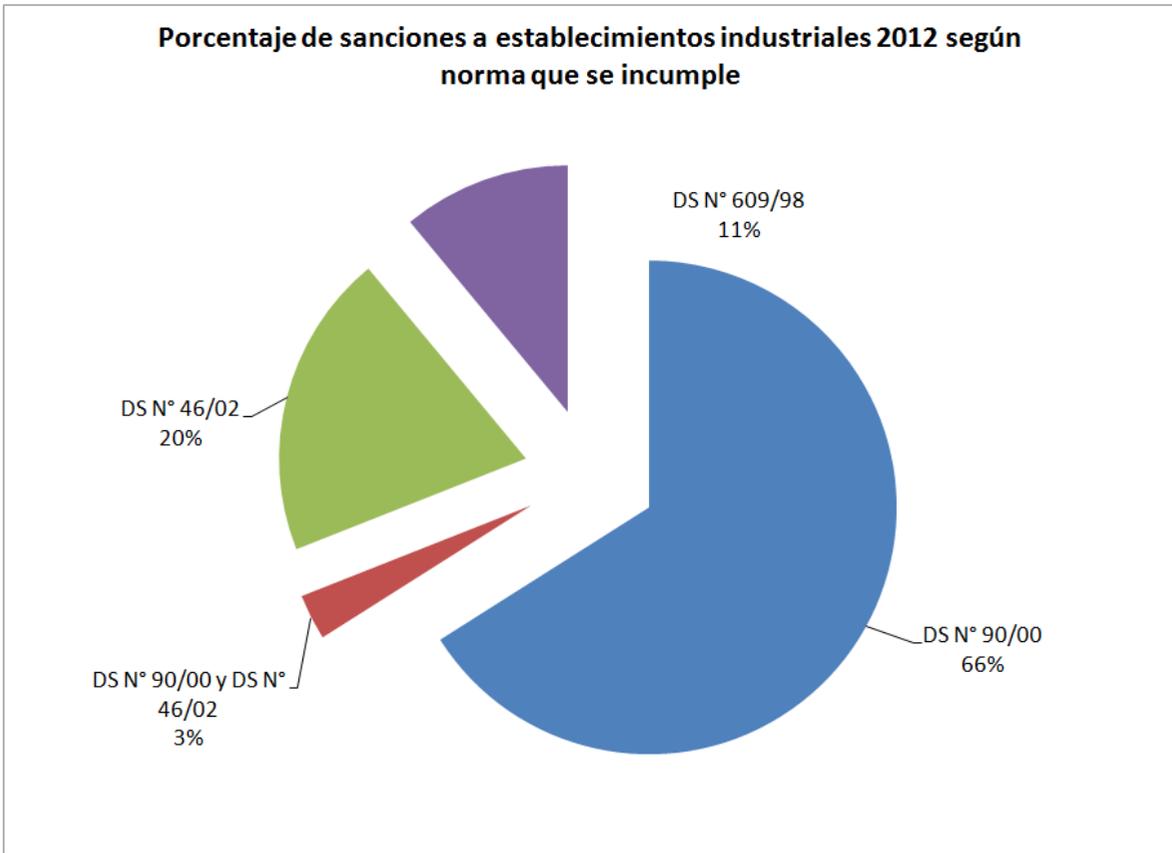
Por lo antes señalado en materia de Riles, la SISS continuará sus acciones de fiscalización de las tres normas de emisión vigentes, que establecen las concentraciones máximas de contaminantes que regulan las descargas de acuerdo al cuerpo receptor y a las condiciones del mismo, diferenciando los contaminantes a controlar y los niveles máximos permitidos para cuerpos de agua superficiales o marinos, aguas subterráneas y alcantarillado público.

Para realizar todo lo anterior, la SISS contó con 7 profesionales, y el presupuesto ejecutado en controles de laboratorio correspondiente al año 2012 fue de \$ 72,7 millones (Estudios de Giro Propio del Negocio).

Para mayor información sobre la fiscalización de Riles visite <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3419.html>

Instrucciones y Sanciones a Establecimientos Industriales que generan Riles

Producto de las fiscalizaciones y análisis mencionadas en el apartado anterior, durante 2012 se dictaron 234 instrucciones a establecimientos industriales y 35 de ellos fueron multados por un total de \$191,5 millones por infracciones referidas a las normas de emisión y otros.



Dentro de los procesos iniciados contra establecimientos industriales durante el 2012, por aplicación del artículo 64 de la Ley 19.300, se derivaron 22 expedientes con propuesta de sanción a la autoridad ambiental respectiva.

Resumen de niveles de actividad SISS 2012

Ítem	2008	2009	2010	2011	2012
N° de Fiscalizaciones					
De tipo comercial		380	459	311	318
Inspección domiciliaria (derivadas de reclamos)		302	380	442	512
Relacionadas con Riles		827	799	700	647
De tipo técnico		1.358	1.611	1.635	2.253
Otras		134	150	100	108
Total	(1)	3.001	3.399	3.188	3.838
Controles directos de laboratorio					
Agua potable, aguas servidas e industriales	690	953	869	830	582
Pronunciamientos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA	1.247	1.201	918	1.025	1.041
N° de Establecimientos industriales controlados directamente	644	649	650	633	
N° de Resoluciones de monitoreo ambiental de establecimientos industriales afectos a norma DS 609	44	26	45	61	75
Sanciones					
N° de sanciones aplicadas	112	160	194	111	112
Monto en UTA de sanciones aplicadas	1.345	2.598	3.521	3.381	3.343
Monto en millones de pesos 2012	649	1.253	1.699	1.631	1.613
Atención Ciudadana					
N° de Talleres a clientes realizados	99	188	185	187	223
Consultas	7.598	3.144	4.037	4.147	12.072
Denuncias de Riles	(2)	110	95	90	73
Reclamos contra empresas sanitarias	6.504	8.059	9.370	11.265	12.640
Solicitudes de información	(2)	262	344	373	541
Total Atenciones	14.102	11.575	13.846	15.875	25.326

(1) Durante el año 2008 se abrieron oficinas regionales en todo el país por lo cual el sistema de registro de fiscalizaciones estuvo en pleno uso el año 2009.

(2) Para 2008 no se disponía de esta clasificación.

3.1.5 Participación en el establecimiento de normas y estándares

La SISS participa en la elaboración de normas técnicas del sector sanitario, interviniendo en su discusión en el Instituto Nacional de Normalización, y también lo hace colaborando en la revisión de las normas ambientales que interesan al Ministerio de Medio Ambiente, organismo creado por la Ley N°20.417 y que es continuador de la CONAMA en esta materia. Adicionalmente, entrega su aporte en el debate de la legislación sectorial, sus modificaciones o proyectos afines.

En cuanto a las normas técnicas de construcción y operación de los servicios sanitarios a ser consideradas por los diversos prestadores, en 2012 la institución participó en la elaboración de las siguientes normas:

- NCh407 Artefactos sanitarios de loza vítrea – Requisitos y métodos de ensayo.

- NCh1721 Sistemas de tuberías plásticas de Poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC-U) para el suministro de agua bajo presión, enterrado o superficial – Accesorios – Requisitos.
- NCh3274/1 Medición de agua en tuberías cerradas completamente llenas – Medidores para agua potable fría y agua caliente – Parte 1: Especificaciones.
- NCh3263 Ingeniería sanitaria – Alcantarillado de aguas residuales por vacío – Requisitos y ensayos.
- NCh3212 Plantas de tratamiento de aguas servidas – Directrices generales sobre olores molestos.
- NCh3287 Aislamiento térmico de la conducción de agua para uso sanitario - Materiales y colocación.
- NCh3291 Válvulas equilibradoras de presión para sistemas de alcantarillado - Requisitos métodos de ensayo y evaluación de la conformidad
- NCh731 Llaves de paso y llaves de jardín para el suministro de agua – Requisitos de aptitud al uso y ensayos de verificación – Requisitos generales.

Conforme a lo establecido en el **Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado - RIDAA**, la Superintendencia debe autorizar los materiales, equipos y otros a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, e incorporarlos a un listado que debe mantener actualizado con la información pertinente en el sitio web de la SISS.

La mantención del listado SISS implica incorporar las nuevas autorizaciones de solicitudes de productos, derogar las obsoletas y aquellas que no dieron cumplimiento a las exigencias de control semestral. Mensualmente se incorpora en la página web de la SISS toda la información relacionada a cada producto, incluyendo la Resolución correspondiente (<http://www.siss.cl/propertyvalue-2136.html>).

Es así que durante 2012 se emitieron 59 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron una cantidad similar de productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

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



Cabe mencionar que durante 2012 la SISS continuó liderando mesas de acuerdo en el tema de aplicación del **Reglamento de Lodos** DS 4/09 de plantas de tratamiento de aguas servidas con los servicios involucrados en regiones.

Con respecto a los Proyectos de Ley en trámite en cuya elaboración ha participado esta Superintendencia, puede señalarse el Proyecto de Ley que regula los Servicios Sanitarios Rurales; el Proyecto de modificación al D.F.L. MOP N°382/88 que introduce modificaciones en caso de corte de suministro por morosidad, y el Proyecto de ley de compensaciones a los usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente.

En lo que dice relación a los pronunciamientos de la Contraloría General que aplican al sector se pueden mencionar, entre otros, los siguientes:

- a) **Dictamen N°25.248/ 02.05.12:** Se establece que el control y fiscalización de las descargas de las empresas sanitarias, en conformidad a los DS N°90 y DS N°46, ambos de la SEGPRES, le corresponderá a la SISS, como también la fiscalización y sanción por incumplimiento del decreto N°609 de los establecimientos industriales que descarguen al alcantarillado.
A la Superintendencia del Medio Ambiente le corresponde la fiscalización y sanción de las normas relacionadas con las descargas de residuos líquidos industriales, DS N°90, DS N°46 y DS N°80.

- b) **Dictamen N°09828/ 17.02.12:** Se establece que no resulta procedente entender que los aportes financieros se encuentren incluidos en los derechos, permisos y servidumbres mencionados en las Bases Administrativas Generales de un contrato.

Estas tareas fueron realizadas con recursos internos principalmente por el personal de Fiscalía, que incluye 10 abogados y 4 ingenieros.

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

3.1.6 Difusión de información sectorial

Uno de los aspectos destacables de la gestión de la SISS durante 2012 fue la campaña "Cuidemos el Agua", realizada por el Ministerio de Obras Públicas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la cual tiene por objetivo entregar consejos a la ciudadanía acerca del cuidado y el consumo responsable de recurso hídrico.

La idea fue entregar más de 200 consejos prácticos para que los ciudadanos consuman eficientemente el agua en sus domicilios. El lema elegido hace un llamado a cada ciudadano para que contribuya de forma individual, gota a gota, litro a litro para conseguir una reducción global, amplia, y que se adopten, de forma permanente, los hábitos de uso adecuado del agua.

El "vamos" a la iniciativa se realizó en una casa de la comuna de San Miguel, en la cual las autoridades dieron a conocer a la familia anfitriona una serie de consejos para consumir lo que necesitan y no gastar innecesariamente el vital elemento, especialmente en estos meses, ya que a partir del 01 de diciembre comenzó a regir la tarifa de sobreconsumo.

Esta campaña se prolongó por diciembre de 2012 y enero de 2013, mediante anuncios en distintas plataformas como: publicidad en estaciones del metro y en los carros, en buses del Transantiago, radio y prensa escrita.

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

Otro tema relevante del año 2012 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes 2011. 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 5,3 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país, dos décimas inferior a lo registrado el año anterior, lo cual representa una de las mejores calificaciones entre los distintos servicios públicos.

Estas tareas involucraron \$159,5 millones que consideran Estudios de Giro Propio del Negocio y Publicidad y Difusión.

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

3.2 Gestión de Información

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

- a) El desarrollo del sistema de información geográfico de la Superintendencia SIG-SISS, que contribuirá a mejorar la focalización de la fiscalización y que continuará el año 2013.
- b) La creación de la Base de datos de Infraestructura Sanitaria a nivel nacional
- c) La creación de una base de datos corporativa que incluye toda la información proveniente de los organismos fiscalizados, a la cual se pueda tener acceso en forma eficiente por parte de los profesionales de la SISS y que les genere alertas oportunas basadas en la información crítica.
- d) La Conexión en línea con las empresas fiscalizadas en cuanto a información de presiones en la red de distribución y fallas de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas.
- e) El desarrollo de plataformas de interoperación y web services con otros organismos públicos para una mejor coordinación y eficiencia del Estado.

Para lo anterior se destinaron en 2012 \$335 millones, lo que incluye el desarrollo de estudios del giro propio del negocio y gasto en desarrollo de programas informáticos.

4. Desafíos para el año 2013

Además de dar continuidad a sus programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2013 será intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole. Lo anterior manteniendo la fiscalización derivada de la crisis hídrica que presenta nuestro país en las zonas norte y centro del país.

Ello se traduce en diversas acciones, siendo la principal la ejecución de un plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica.

En relación con este tema, en 2013 se realizará de forma adelantada el estudio tarifario para Aguas Chañar S.A., empresa que opera en la región de Atacama, considerando el agravamiento de la situación de disponibilidad y calidad del recurso hídrico en la zona.

Adicionalmente, en 2013 se estarán desarrollando los estudios metodológicos preparatorios para el sexto proceso tarifario nacional, en particular para las dos de las empresas más grandes del país, Aguas Andinas y ESVAL.

Finalmente, de acuerdo al nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente, la Superintendencia tiene el 2013 el desafío de implementar los nuevos subprogramas de fiscalización de Residuos Líquidos que forman parte del Programa General de Fiscalización de la nueva Superintendencia del Medio Ambiente, conforme al convenio suscrito para tal efecto a fines de 2012.

En cuanto a los recursos financieros, el presupuesto SISS 2013 se mantiene estable respecto de 2012, incorporando solo el reajuste general de 2,9% y de 4,9% en caso del gasto en personal, junto con una reducción de aproximadamente \$16 millones en el caso de los activos no financieros.

La Ley de Presupuesto 2013 asigna a la SISS M\$ 8.343.387 que se descomponen como sigue:

Sub Título	Denominación	Presupuesto Miles \$		Variación	Variación
		2012	2013	relativa	absoluta
	Totales	8.053.197	8.343.387	3,6%	290.190
21	Gastos en personal	5.073.737	5.323.104	4,9%	249.367
22	Bienes y servicios de consumo	2.750.365	2.807.031	2,1%	56.666
	Estudios giro propio	1.649.940	1.697.336	2,9%	47.396
	Gasto corriente y otros	1.100.425	1.109.695	0,8%	9.270
25	Integros al Fisco	5.243	5.395	2,9%	152
29	Adquisición de activos no financieros	212.852	196.857	-7,5%	-15.995
34	Servicio de deuda (deuda flotante)	1.000	1.000	0,0%	0
34	Saldo Final de Caja	10.000	10.000	0,0%	0

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: D.S. MOP N° 1199 / 2004
- Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 70 / 1988
- Reglamento de la Ley de Tarifas: D.S. MINECON N° 453 / 1990
- D.S. MOP N° 214/05, que aprueba el Reglamento del artículo 67° del D.F.L. MOP N°382/1988 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.

Disponibles en el sitio web SISS: <http://www.siss.cl/propertyvalue-1819.html> .

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos - Año 2012

Número	Descripción
1	

- Objetivos Estratégicos ⁵

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

7: Corresponden a los objetivos estratégicos de la Formulación Presupuestaria 2012

Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Genero (Si/No)
1	<u>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</u>	1	No
2	<u>Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u> <ul style="list-style-type: none"> • Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones • Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias 	2	No
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas y no programadas (contingencias, atención de reclamos) *Controles de la Calidad del Agua Potable *Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias • Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias <ul style="list-style-type: none"> *Inicios de procedimientos de Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios *Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios • Atención de clientes y usuarios <ul style="list-style-type: none"> *Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios *Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuario • Dictación y actualización de las Resoluciones de monitoreo de las PTAS debido a la modificación del DS90/00 • Revisión y control de los informes de autocontrol informados por las empresas de servicios sanitarios tanto para AP como en AS y evaluación de cumplimiento de la calidad de servicio y normativa. 	3	No
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA • Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles <ul style="list-style-type: none"> *Inicios de procedimientos de Sanciones a establecimientos industriales que generan Riles *Instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles • Control de los Residuos Industriales Líquidos <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles *Controles Directos de Aguas residuales aplicados a industrias que generan Riles *Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) *Revisión de Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa de las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) 	4	No

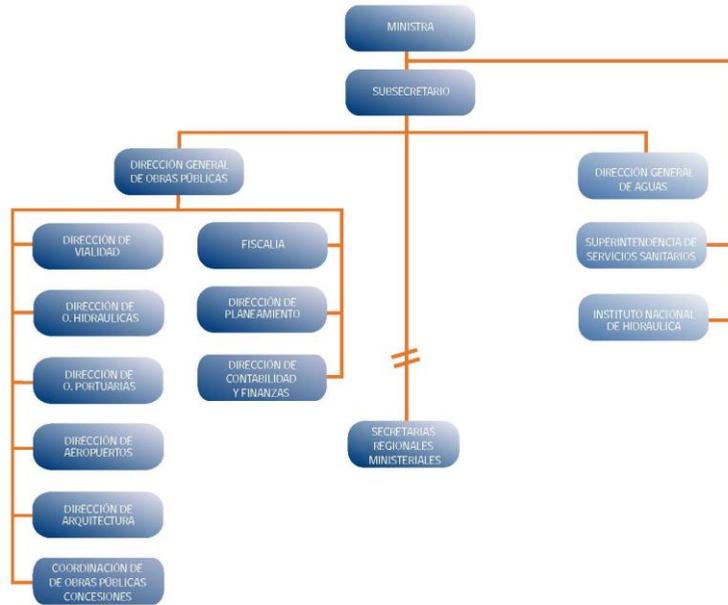
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Comunidad en general <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) • Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos
2	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Economía • Ministerio de Obras Públicas • Instituto Nacional de Normalización • Ministerio de Vivienda y Urbanismo • Municipalidades • Congreso Nacional • Otras Autoridades Académicas y de Gobierno • Dirección Nacional del Servicio Civil • Superintendencia de Seguridad Social • Dirección de Presupuestos • Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno • Ministerio Secretaría General de Gobierno • Dirección de Compras y Contratación Pública • Ministerio Secretaría General de la Presidencia • Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo • Contraloría General de la República • Ministerio de Salud • DIRECTEMAR • Servicio Agrícola Ganadero • Dirección General de Aguas • SERNAGEOMIN • Consejo Nacional de Producción Limpia • Comisión Chilena del Cobre • Poder Judicial • Ministerio Público • Ministerio del Medio Ambiente • Consejo para la Transparencia

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

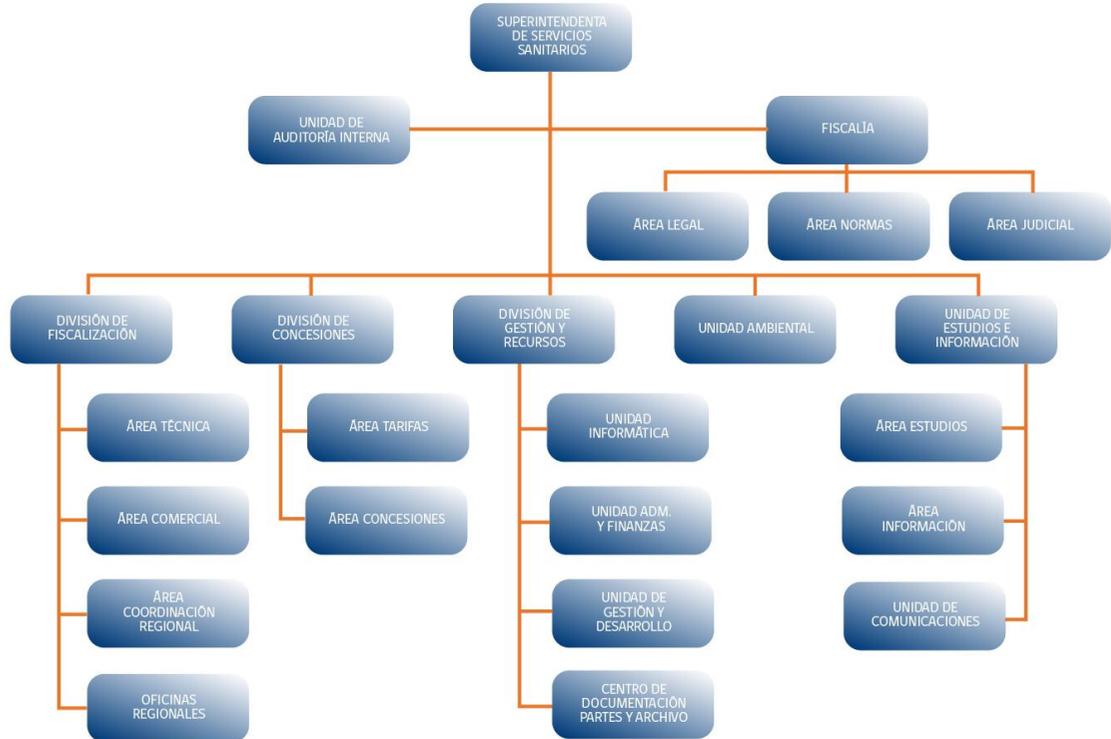


Ministerio de Obras Públicas



CHILE **Avanza** con todos

Superintendencia de Servicios Sanitarios



c) Principales Autoridades 2012

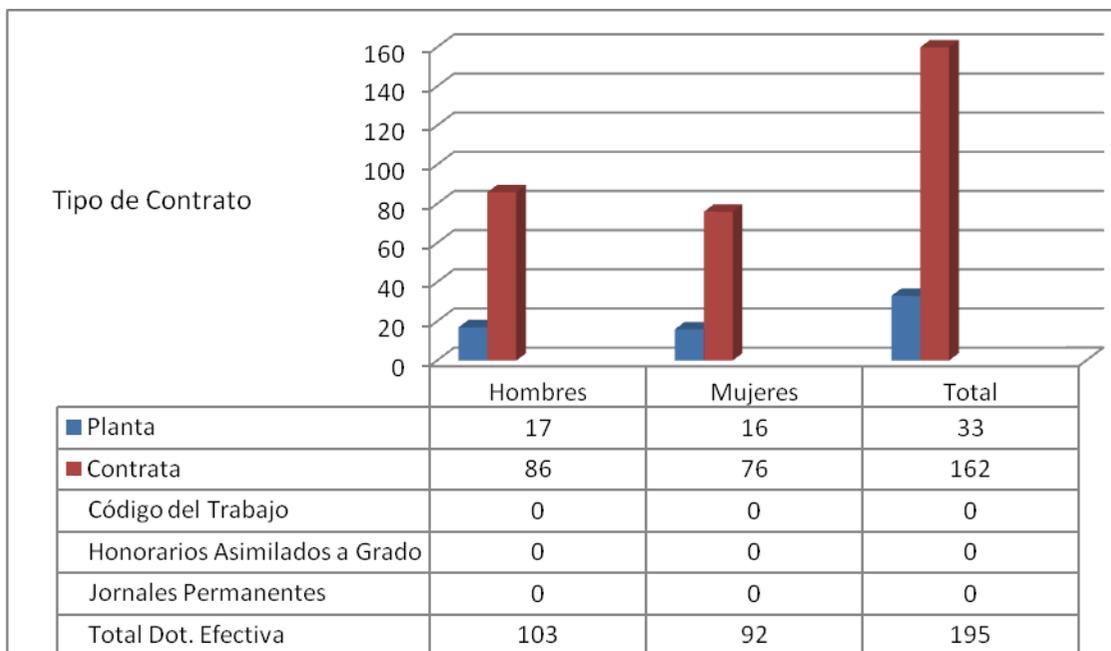
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Humberto Soto Velasco
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa División de Gestión y Recursos	María Concepción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

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	Patricio Bustos B.
Del Maule	J. Carlos González A.
Del Bío Bío	Rodrigo Riquelme L.
De La Araucanía	Joan Milanca G.
De Los Ríos	Eric Loyola R.
De Los Lagos	Juan Ancapán A.
De Aysén	Giovani Queirolo P.
De Magallanes	Alejandro Soto B.

Anexo 2: Recursos Humanos

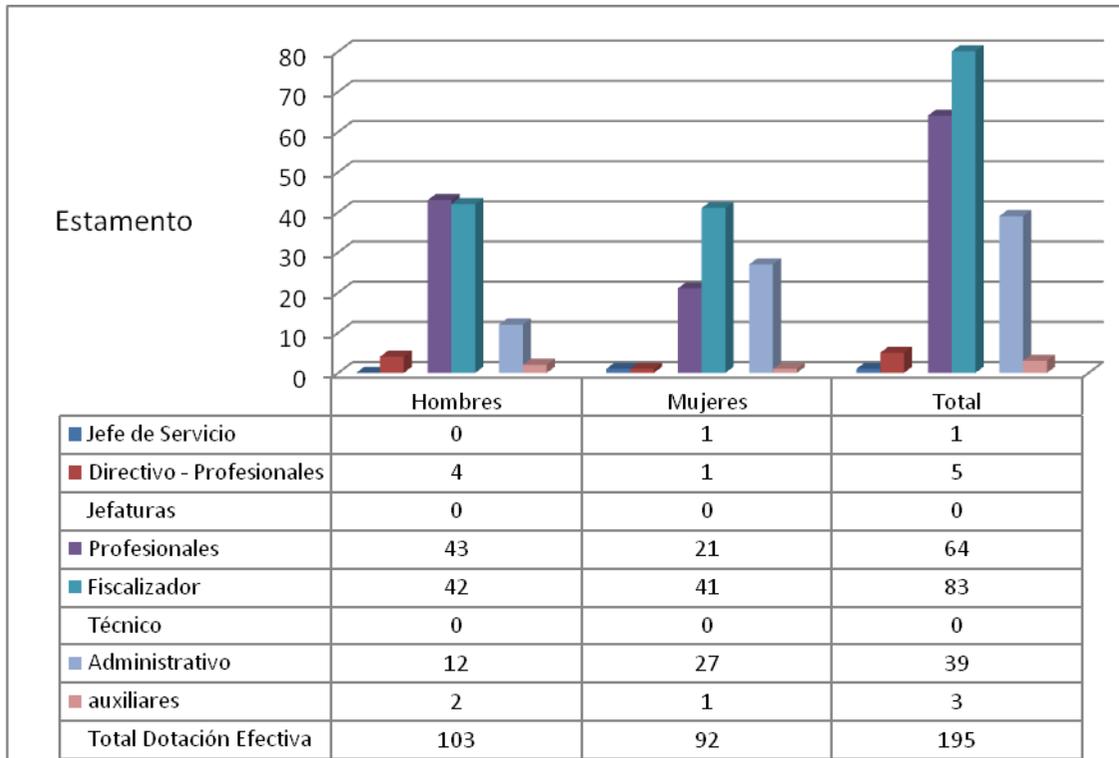
d) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012⁶ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

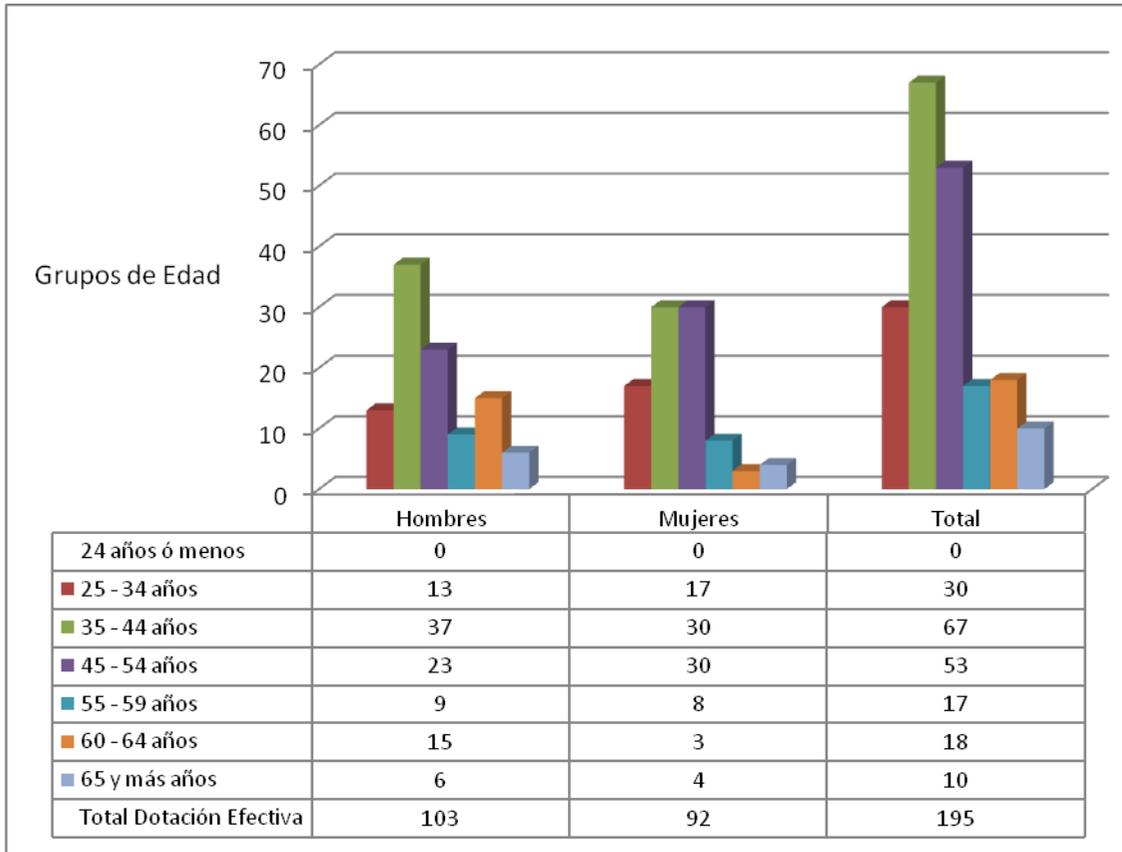


⁶ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal, y totalizan 13 personas a dic/2012.

- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



- **Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



e) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁷		Avance ⁸	
		2011	2012		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,8	1,9	94,7	descendente
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,9	2,1	335,0	descendente
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,5	0,5	100,0	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,5	0,0	---	neutro
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,5	---	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5,8	1,6	374,2	descendente
· Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	descendente
· Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,5	1,8	30,9	descendente
Grado de Movilidad en el servicio					
% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	2,9	---	ascendente
% de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	6,6	26,9	407,3	ascendente
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios capacitados año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	85,4	87,0	101,9	ascendente
Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para capacitación año } t/ N^{\circ} \text{ de participantes capacitados año } t)$	3,8	4,2	110,5	ascendente
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	2,4	2,3	105,7	descendente
Evaluación del Desempeño¹⁰					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	99,4	99,5		neutro
	Lista 2 (% de funcionarios)	0,6	0,5		neutro
	Lista 3 (% de funcionarios)	0,0	0,0		neutro
	Lista 4 (% de funcionarios)	0,0	0,0		neutro

7 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012.

8 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.

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

f) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2		
Ingresos y Gastos devengados años 2011 – 2012		
Denominación	Monto Año 2011 ¹¹	Monto Año 2012
	M\$	M\$
INGRESOS	8.939.665	8.600.789
Transferencias Corrientes		
Otros Ingresos Corrientes	133.147	80.147
Aporte Fiscal	8.806.518	8.520.642
Venta de Activos No Financieros		
GASTOS	9.256.977	9.066.314
Gastos de Personal	5.288.537	5.575.959
Bienes y Servicios de Consumo	3.126.456	2.807.534
Prestaciones de Seguridad Social	2.754	
Integros al Fisco	90	39
Adquisición de Activos No Financieros	488.595	226.040
Servicio de la Deuda	350.545	456.742
RESULTADO	-317.312	-465.525

b) Comportamiento Presupuestario Año 2012

¹¹ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras 2011 es 1,030057252

Cuadro 3
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2012

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas
			INGRESOS	8.043.197	8.608.621	8.600.789	7.832	1
			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		463		463	
'08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	70.932	84.432	80.147	4.285	
	'01		Recuperación de Licencias Médicas	56.540	70.040	75.203	-5.163	
	'02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.028	1.028		1.028	
	99		Otros	13.364	13.364	4.944	8.420	
09			APORTE FISCAL	7.969.181	8.520.642	8.520.642		
	01		Libre	7.969.181	8.520.642	8.520.642		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.084	3.084		3.084	
	03		Vehículos	2.570	2.570		2.570	
	04		Mobiliarios y Otros	514	514		514	
			GASTOS	8.043.197	9.135.174	9.066.314	68.860	2
21			GASTO DE PERSONAL	5.073.737	5.622.881	5.575.959	46.922	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.750.365	2.820.365	2.807.534	12.831	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		2.780		2.780	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		2.780		2.780	
25			INTEGROS AL FISCO	5.243	5.243	39	5.204	
	01		Impuestos	5.243	5.243	39	5.204	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	212.852	226.352	226.040	312	
	03		Vehículos	29.401	25.133	25.133		
	04		Mobiliario y Otros	1.444	2.944	2.921	23	
	05		Máquinas y Equipos	3.047	3.047	2.962	85	
	06		Equipos Informáticos	106.494	97.762	97.718	44	
	07		Programas Informáticos	72.466	97.466	97.306	160	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	457.553	456.742	811	
	07		Deuda Flotante	1.000	457.553	456.742	811	
			RESULTADO		-526.553	-465.525	-61.028	

1 Esta diferencia se explica por los mayores Otros Ingresos Corrientes recibidos durante el 2012.

2 La diferencia se refleja un menor gasto en el Subtítulo 21, respecto al presupuesto otorgado.

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011

14 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	2010	Efectivo 2011	2012	Avance ¹⁵ 2012/ 2011	Notas
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁶)	--	1.02	1	0,94	0,94	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]						2
	[IP percibidos / IP devengados]						2
	[IP percibidos / Ley inicial]						2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	--	-0.63	-1.11	-0,98	0,88	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	--	-0.63	-1.11	-0,98	0,88	3

1. La Superintendencia no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial durante el 2012.
2. La Superintendencia no cuenta con ingresos propios.
3. La Superintendencia durante el 2012 sólo recibió Deuda Flotante.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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 2012¹⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	652.064	-465.488	186.576
	Carteras Netas		-506.628	-506.628
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-506.628	-506.628
	Disponibilidad Neta	694.778	6.837	701.615
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	694.778	6.837	701.615
	Extrapresupuestario neto	-42.714	34.303	-8.411
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	17.792	-1.353	16.439
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-52.469	29.048	-23.421
216	Ajustes a Disponibilidades	-8.037	6.608	-1.429

¹⁷ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2012

Cuadro 6										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹	Notas
				2010	2011	2012	2012			
Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100	%					SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No			N.M.	0.0%	100.0% (128.0/128.0)*100	100.0% (127.0/127.0)*100			
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t.	(N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t /N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS)*100	%					SI	116.00%	
	Enfoque de Género: No			89.8% (824.0/918.0)*100	0.0%	92.4% (962.0/1041.0)*100	80.0% (960.0/1200.0)*100			
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88)*100	%					SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No			100% (8/8)*100	100% (8/8)*100	100% (2/2)*100	100% (2/2)*100			

18 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta.

19 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012 .

Cuadro 6

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹	Notas
				2010	2011	2012	2012			
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)*100	%	74% (166/224) *100	64% (154/241) *100	69% (151/218) *100	60% (120/200) *100	SI	115.00%	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de clientes de las 23 principales empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias.	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes de las 23 principales empresas sanitarias)*100	%	1.4% (60271.0/ 4317759. 0)*100	0.4% (17615.0/ 4455120. 0)*100	0.5% (20.709.0/ /4.530.05 8.0)*100	2.0% (93500.0/ 4676000. 0)*100	SI	300.00%	2
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	(Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.)*100	%	93.6% (11501.0/ 12293.0)*	92.1% (12743.0/ 13842.0)*	95.7% (22968.0/ 24003.0)*	90.0% (12600.0/ 14000.0)*	SI	106.00%	
	Enfoque de Género: No			100	100	100	100			
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t.	(N° de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados/N° total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados realizar en el año t)*100	%	186% (372/200) *100	133% (319/240) *100	121% (290/240) *100	100% (240/240) *100	SI	121.00%	1
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 6

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.	((N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t/N° de resoluciones de monitoreo (RPM) para la norma DS MOP N° 609/98 t-1)-1)*100	%	15.6%		17.0%	14.9%	SI	114.00%	
				((297.0/257.0)-1)*100	0.0%	((407.0/348.0)-1)*100	((393.0/342.0)-1)*100			
	Enfoque de Género:									
	No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

- 1.- Fuera de la programación anual, se recibieron solicitudes de control de emergencia de diversas localidades, para realizar mayor cantidad de controles parciales y totales de la calidad del agua potable en diferentes localidades del país, principalmente por problemas de calidad (por sequía) ocasionados en la fuente de captación destinada a la potabilización del agua.
- 2.-Resultado de este indicador fue calculado en marzo de 2013 por lo que puede no estar publicado en los informes de DIPRES resperidos al formulario H de este servicio.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

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° 4.619 de 2011, estableció las metas del año 2012, de cuyo cumplimiento depende la percepción de la citada asignación para el periodo 2013 por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2012, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2012	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2012	Cumple Si / No
1	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.	(N° 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 / N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan en el año t)*100	60%	15%	1	69% (151/218)	SI
2	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	(N° de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados el año t / N° 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	20%	2	(121% (290/240) 85 de AP y 205 TAS	SI
3	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles en el año t,	(Número de consultas y reclamos respondidos en menos de 30 días hábiles en el año t / N° total de	90%	15%	3	95,7% (22.968/24.003) Considera	SI

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2012	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2012	Cumple Si / No
	respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS en el año t	consultas y reclamos recibidas en la SISS en el año t)*100				atenciones recibidas entre el 1 de enero 2012 y 18 de noviembre	

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2012	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2012	Cumple Si / No
4	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%	20%	4	(2/2)*100=100,0%	SI
5	Porcentaje de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados respecto del total programado a revisar en el año	N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados y con pronunciamiento de la Superintendencia en año t/ N° Total de planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias programados a revisar en año t	100%	15%	6	(128/128)*100=100%	SI

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2012	Pond.	Notas y Supuestos	Efectivo 2012	Cumple Si / No
6	Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t	N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por el SEA en el año t / N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS	80%	5%	7	92,4% (962/1041)	SI
7	Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98	(N° de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 dictadas en el año t/ N° de resoluciones de monitoreo ambiental (RPM) para la norma ambiental DS MOP N° 609/98 vigentes al 31/12 año t-1)-1*100	15%	10%	8	17% (59/348)	SI

Notas:

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 15 años. El cumplimiento de dicho plan es fiscalizado anualmente por la SISS con el fin de verificar que las inversiones (obras) 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. Cabe señalar que las obras realizadas por la empresa el año t se informan a la Superintendencia en enero del año siguiente, es decir el año t+1, año en el cual se efectúa la fiscalización de la información. Por lo tanto, las fiscalizaciones del año 2012 se refieren al plan de inversiones del año 2011.

El cumplimiento de las obras, se fiscaliza bajo los siguientes criterios:

- 1) Sólo se fiscalizan obras con avance de ejecución superior a 70% y
- 2) Se fiscaliza un número de obras dentro de cada localidad tal que:
A: Para localidades con 1 a 3 obras se fiscaliza el 100% de las obras y para localidades con 4 a o más, se fiscalizan al menos 3 obras, o B: se fiscaliza al menos una obra considerada relevante.

2 La Ley faculta a la Superintendencia para realizar controles de la calidad del agua potable y de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas que operan en el país. De acuerdo al presupuesto solicitado, la SISS realiza estos controles a través de laboratorios especializados. El indicado evalúa entonces la realización de un determinado número de controles consistentes con el presupuesto; para el año 2012, 70 controles de calidad del agua y 170 de efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas.

3 Este indicador evalúa el porcentaje de atenciones respondidas en el plazo de 30 días hábiles, respecto del total de atenciones recibidas, las que se registran en el sistema informático SAC. Prácticamente todas las Superintendencias consideran dentro de sus indicadores mediciones relativas a los tiempos de respuesta a los reclamos de sus usuarios, entendiéndose que una de las principales funciones de una Superintendencia es precisamente atender los reclamos que tengan los usuarios hacia las empresas reguladas por ésta. Para estos efectos, todos los organismos fiscalizadores consideran el concepto de reclamo respondido de acuerdo a la legislación vigente como el concepto adecuado aplicable. Lo anterior puesto que existen reclamos donde la Superintendencia puede no tener competencia respecto del reclamo o bien los reclamos pueden no ser resueltos a favor del cliente según la normativa vigente. Los reclamos se responden sólo una vez resueltos, ya sea favor del cliente o no. Por tanto resuelto es sinónimo de respondido. La resolución de cada reclamo está consignada en la respuesta.

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 2012 corresponde la elaboración e intercambio con las concesionarias:

1. Aguas Santiago Poniente
2. Aguas del Altiplano S.A.

5 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 ser aprobados por la Superintendencia y deben actualizarse al menos cada cinco años, de modo de asegurar su vigencia y adecuación a la demanda actualizada de la población. Este indicador mide la proporción de planes de desarrollo revisados por la SISS, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo debido a que se cumple el ciclo de 5 años.

6 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 efectúe 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 dela

SISS. Esta actividad se mantendrá en tanto la SISS mantenga la facultad correspondiente, debido a la instalación de la nueva institucionalidad ambiental.

7 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.

Supuesto Meta:

1 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 150 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 La realización de 70 controles de calidad del agua potable y 170 controles de calidad de los efluentes plantas de tratamiento de aguas servidas supone un precio unitario estimado de \$2 millones en el caso del agua potable y de \$353 mil en el caso de las plantas. Lo anterior es consistente con el presupuesto solicitado para esta actividad. La meta está sujeta a la ocurrencia de contingencias relevantes que puedan alterar la posibilidad de realizar los controles tales como cambios climáticos relevantes, catástrofes ambientales y otros imprevistos.

3 La meta supone recibir un máximo de 14.000 atenciones en 2013. Por lo tanto la meta compromete responder el 90% 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 2013.

4 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. Asimismo supone que no se acuerda prorrogar las tarifas por los siguientes 5 años.

5 Supone que no existen catástrofes o la fuerza mayor que impida realizar la revisión y que las empresas proporcionan el plan de desarrollo a revisar durante el primer semestre del año a más tardar

6 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. Esta actividad se mantendrá en tanto la SISS mantenga la facultad correspondiente, debido a la instalación de la nueva institucionalidad ambiental.

7 Supone que la implementación de la nueva institucionalidad ambiental no representa una disminución de profesionales de la SISS capacitados para realizar esta tarea.

Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución 100%

Cumplimiento MEI años 2010 – 2012			
	2010	2011	2012
% Cumplimiento MEI	100 %	100%	100%

