



**Superintendencia
de Servicios
Sanitarios**

**Ministerio de Obras
Públicas**

Gobierno de Chile

**Balance de Gestión Integral
Año 2014**

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	4
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2014.....	10
3.1 Resultados de la Gestión de la SISS Asociados a la Provisión de Servicios	10
3.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias	14
3.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales	20
3.1.5 Sanciones 2014	25
3.1.6 Participación en el establecimiento de normas y estándares	30
3.1.7 Difusión de información sectorial	32
3.1.8 Atención de Clientes y Participación Ciudadana	33
3.2 Gestión de Información	35
3.3 Gestión de las personas en la SISS.....	37
4. Desafíos para el año 2015.....	38
5 Anexos.....	42
Anexo 1: Identificación de la Institución	43
a) Definiciones Estratégicas.....	43
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	47
c) Principales Autoridades	49
Anexo 2: Recursos Humanos *	50
Anexo 3: Recursos Financieros	59
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 *	64
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	67
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	67
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014	68
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	70
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	71

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	76
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	77

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

En concordancia con el Programa de Gobierno de S. E. la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet Jeria, el Ministerio de Obras Públicas al año 2030 se ha propuesto reducir las desigualdades en materia de infraestructura y gestión del recurso hídrico, desarrollando las obras y acciones necesarias para mejorar la movilidad de las personas, bienes y servicios, apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la cultura, y generar la plena integración de las regiones al desarrollo, para así garantizar la disminución de los problemas de inequidad, productividad, competitividad y crecimiento que presentan distintos sectores sociales y productivos del país.

En el período 2014- 2018 se estima una inversión total superior a US\$ 30 mil millones, de los cuales US\$ 16 mil millones están programados con fondos sectoriales MOP; alrededor de US\$ 13 mil millones a través del Sistema de Concesiones y US\$ 2 mil millones de aporte de otras instituciones del Estado.

En esa línea, la Superintendencia de Servicios Sanitarios del Ministerio de Obras Públicas durante el año 2014, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile, en los ámbitos de acción que a nuestro servicio le compete.

Esta Superintendencia, en términos concretos, ha aportado a dicho proyecto a través de la permanente fiscalización de los servicios provistos por las Empresas de Servicios Sanitarios, el cálculo de las tarifas, el otorgamiento de concesiones, la fiscalización del cumplimiento del DS N°609 y las propuestas normativas que continúe mejorando el sector sanitario urbano chileno, permitiendo así la satisfacción de los requerimientos necesarios en orden al desarrollo y crecimiento del país, promoviendo la equidad, calidad de vida e igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos.

Como logros del período anterior, podemos señalar el inicio del Sexto Proceso de fijación tarifaria donde se destaca, el acuerdo al que se llegó con las empresas Aguas Araucanía, Aguas Andinas y Aguas Cordillera en mantener sus tarifas base y en la disminución del cinco por ciento en las tarifas de la empresa Aguas Manquehue, lo que favorece a más de 7 millones de personas.

Además, se destacan las acciones realizadas por esta Superintendencia en las grandes emergencias que vivió el país durante el 2014, tanto en la reposición de los servicios, como en las fiscalizaciones posteriores. Al igual que en las coordinaciones realizadas por esta entidad para enfrentar los efectos de la escasez hídrica en el sector sanitario.

En razón de lo anterior, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se compromete a seguir contribuyendo al desarrollo del país y aportando con su gestión coordinando acciones para que las empresas de servicios sanitarios garanticen la calidad del servicio, enfrentando los desafíos del sector en mayor conexión con la ciudadanía.



Alberto Undurraga Vicuña
Ministro de Obras Públicas

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador¹, supervigilado por la Presidenta 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 2014 con un promedio de 195 funcionarios y un presupuesto total efectivo al 31 de diciembre de \$ 10.520 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 funcionarias y funcionarios² que trabajan en pos del cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- 1 Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
- 2 Velar por la provisión futura continua y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias, con una fiscalización eficiente y eficaz, y la revisión permanente de la normativa aplicable.
- 3 Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región, y de educar, informar y atender oportunamente a la ciudadanía.
- 4 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 2014, el sector sanitario urbano bajo fiscalización de esta Superintendencia, está compuesto por 59 empresas, que cuentan con una concesión otorgada por la autoridad para atender áreas territoriales exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 16 millones

1 Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2 A diciembre de 2014 había 15 personas contratadas a honorarios no asimilados a grado, no constituyendo dotación.

de habitantes. A esa fecha un 95,5% de las empresas operadoras de servicios sanitarios son de propiedad privada y un 4,5% es municipal o constituyen cooperativas³.

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

Durante el año 2014 el **sector hizo frente a hechos relevantes** que afectaron a la población y el servicio prestado por las concesionarias sanitarias, estos son, los dos terremotos que afectaron el norte del país y el gran incendio de Valparaíso. En el caso de los terremotos que afectaron principalmente a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, desde el punto de vista del sector sanitario, la zona más afectada correspondió a la región de Tarapacá, donde la empresa Aguas del Altiplano tuvo un rol crítico en la reposición de la infraestructura dañada, especialmente en las localidades de Huara, Pozo Almonte, Iquique y Alto Hospicio, entre otras. Para abordar una pronta reposición de los servicios y lograr las coordinaciones necesarias, esta Superintendencia designó fiscalizadores especiales, destinando a su vez un importante número de profesionales en la zona, cumpliendo con el objetivo inicial de lograr una pronta y adecuada reposición y normalización de los servicios.

Otro hecho relevante fue el incendio en Valparaíso, el cual puso en el foco en la empresa ESVAL y a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, donde desde un primer momento fue parte de la solución con el aporte de varios millones de metros cúbicos de agua potable para la extinción del siniestro, dada la inexistencia de otras fuentes para combatir los incendios forestales y luego en la reposición de la infraestructura dañada.

En los casos en que estos hechos provocaron una emergencia, existió por parte de la SISS, la correspondiente coordinación con otras autoridades para enfrentarla, luego de lo cual se realizaron las investigaciones pertinentes, conducentes a requerir medidas e inversiones a las concesionarias para que estas solucionen las causas de los problemas, junto con la aplicación de sanciones cuando los problemas en la calidad de servicio fueron de responsabilidad de la empresa sanitaria.

Además, junto a los hechos con mayor connotación pública, en el año 2014, en que correspondió intervención a este Organismo, resulta del caso destacar las siguientes tareas de relevancia:

- Se dio inicio al sexto proceso de **fijación tarifaria**, especialmente por la tarificación de las empresas Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue en la Región Metropolitana y

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.

ESVAL en la Región V, ya que estas empresas atienden en conjunto a 2.453.669 clientes (51% del total de clientes del país).

Respecto del resultado obtenido, se destaca el acuerdo alcanzado para mantener las tarifas base con las empresas Aguas Andinas y Aguas Cordillera y el acuerdo de disminuir en un cinco por ciento las tarifas de la empresa Aguas Manquehue. Junto a lo anterior se acordó prorrogar las tarifas vigentes de Aguas Araucanía (Región 9). Estos acuerdos en conjunto benefician a más de 7 millones de habitantes.

La empresa ESVAL en cambio, no estuvo disponible para llegar a acuerdo con la Superintendencia y de acuerdo a la Ley, las diferencias de los estudios serán resueltas por una Comisión de Expertos, con este fallo se definirá el nivel tarifario de esa empresa para los próximos cinco años.

- La labor fiscalizadora durante el año 2014 estuvo nuevamente marcada por la **escasez hídrica**, situación derivada de la sequía la que se intensificó en el año 2014 y que ha seguido afectando principalmente a las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso y la región Metropolitana, sin embargo se ha logrado mantener y asegurar el abastecimiento de agua potable a la población y reducir los cortes de agua potable, limitándose estos solo a situaciones puntuales y aisladas. Lo anterior se ha conseguido mediante la implementación y ejecución de planes de acción, herramientas que han permitido generar las alertas tempranas y prever las situaciones de riesgo. Conforme a lo anterior se ha mantenido la continuidad de servicio, mientras se adoptan las medidas definitivas comprometidas, como por ejemplo la construcción de una Planta Desaladora en el caso de Aguas Chañar, infraestructura que estará operativa a fines del año 2017.
- Llevó a cabo su **programa anual de fiscalización**, por el cual se realizaron 3.380 fiscalizaciones en terreno, entre las que destaca la ejecución del plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica y la ejecución del plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio, con externalidades negativas a la población.

Respecto a la fiscalización de la calidad de servicio que reciben los clientes de las empresas sanitarias, se realizaron 493 controles directos de laboratorio; 134 de calidad del agua potable y 359 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe y en los casos de incumplimientos se hicieron los requerimientos o se aplicaron las sanciones correspondientes.

Además de dar continuidad a los programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2015 será mantener la fiscalización derivada de la crisis hídrica que se presenta en las zonas norte y centro del país. Las regiones más afectadas son Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana, con las empresas Aguas Chañar, Aguas Del Valle, ESVAL, ESETO, ESSI - Pichidanguí y Sembcorp Aguas

Chacabuco, que requieren supervisión y control permanente de la SISS para garantizar la disponibilidad de agua potable para la población mientras persista esta condición. Además de 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.

En lo que respecta a la fiscalización de Riles, destaca la fiscalización del PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), que es la pauta que deben seguir para controlar los establecimientos industriales que descargan a las redes de alcantarillado público, inspeccionándose al respecto en 2014 el trabajo de 11 empresas sanitarias. Adicionalmente, se fiscalizó en terreno 107 establecimientos que descargan sus Riles en el alcantarillado y se ejecutó 122 controles de laboratorio de estos efluentes.

Además, en el marco del convenio de encomendación de acciones suscrito entre la Superintendencia de Medio Ambiente y la SISS, para la fiscalización de Riles descargados a cursos de agua superficial y subterráneo, se realizó 167 fiscalizaciones en terreno y 163 controles de laboratorio.

También hay que señalar que se realizaron 285 controles directos de Riles a Establecimientos Industriales para verificar el cumplimiento de las normas de emisión. Producto de las fiscalizaciones realizadas, durante 2014 se dictaron alrededor de 3.000 instrucciones a las concesionarias y fueron aplicadas 76 multas por un monto total de \$3.004 millones de pesos.

En el plano normativo, ha levantado a la consideración de la autoridad proyectos de ley, desarrollando a la vez, otros de corte reglamentario sobre la prestación de los servicios sanitarios, la calidad de la atención, y el Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado, los que incluyen revisiones y actualizaciones de sus disposiciones, en armonía con la ley.

En materia de Participación Ciudadana, la SISS ha continuado desarrollando un diálogo con el Consejo de la Sociedad Civil. Paralelamente, con la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana definidos por la SISS se desarrollaron 216 talleres a ciudadanas y ciudadanos, de los cuales el 68 por ciento se realizó fuera de las capitales regionales, llegando con información relevante a más de cinco mil 700 personas que asistieron a dichas jornadas.

Se destaca también, el logro conseguido por la SISS al quedar seleccionada entre las catorce instituciones que el año 2014 ganaron el concurso de la Corfo “Gestión de la innovación en el Sector Público”, proyecto que comenzó a desarrollarse desde septiembre de 2014 y que continuará hasta igual fecha de 2015.

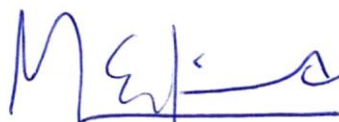
La labor realizada por la SISS en 2014 involucró un gasto de M\$10.479 millones, que se compone fundamentalmente por M\$6.054 en personal, M\$1.878 de estudios tarifarios y ejecución de programas de fiscalización, M\$1.672 millones en gasto corriente y M\$371 en activos no financieros.

El año 2015, también impone desafíos y en este ámbito, por reconocer las necesidades y cercanía con los ciudadanos, se fortalecerá la acción de la autoridad en sus programas de fiscalización y gestión de información, focalizada en la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado la calidad de los servicios de agua potable y/o alcantarillado, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole. Lo anterior, manteniendo la fiscalización derivada de la crisis hídrica que se presenta en las zonas norte y centro del país.

Durante el año 2015 se deberá dar inicio a 17 estudios tarifarios, entre otros, aquellos asociados a las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Los Lagos, Aysén y Magallanes y el de la empresa SMAPA de la Región Metropolitana. Durante el primer semestre de 2015, se deberán preparar 29 decretos tarifarios de aquellos procesos que finalizaron el año 2014 incluyendo los de Aguas Andinas y Esva

También durante el año 2015 finalizará el proyecto de implantación en la SISS de un modelo de innovación en el marco del proyecto "Gestión de la innovación en el Sector Público".

En el plano normativo, se espera obtener la tramitación definitiva de las modificaciones reglamentarias a los cuerpos que regulan la relación de servicio, las instalaciones domiciliarias y suelos salinos. Igualmente, se harán levantamientos normativos, reglamentarios o legales, en otras áreas del sector, cuya regulación se aconseje como necesaria.



Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

3. Resultados de la Gestión año 2014

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

3.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

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

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

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

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

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

La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia de Servicios Sanitarios dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, las discrepancias son analizadas por la comisión de expertos, quienes las dirimen de manera vinculante. Finalmente, la SISS elabora el Decreto Tarifario el cual con el V°B° del MINECON y con la firma del Ministro de Economía es enviado a Contraloría para su toma de razón y posterior publicación 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 2014 se elaboraron las bases de estudios tarifarios de 18 concesionarias. Dichas bases fueron puestas a disposición del público y pueden consultarse en nuestro sitio web <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3444.html>

Adicionalmente, fueron publicados nuevos decretos tarifarios, que estarán vigentes por 5 años, para las empresas Aguas Chañar, que opera en la región de Atacama, Sembcorp Aguas Chacabuco (RM), Sembcorp Aguas Lampa (RM), Aguas de Colina (RM) Aguas del Centro (VII), ESSAL sector Lomas de Reloncaví (X) y SEPRA (RM).

Durante 2014 se llevaron a cabo 33 estudios tarifarios, dentro de los cuales se abordó la tarificación de Aguas Andinas y Esva, que en conjunto abastecen a más del 50% de la población urbana del país. En esta materia destacan el acuerdo de mantención de tarifas alcanzado con la Empresa Aguas Andinas y con la Empresa Aguas Cordillera, y la rebaja de un 5% alcanzada con la empresa Aguas Manquehue. En el caso de Esva no se llegó a acuerdo por lo que se debió convocar a la comisión de expertos, cuyo dictamen se conocerá el 2015. Finalmente, se acordó también la prórroga de las tarifas vigentes de la Empresa Aguas de Araucanía por un nuevo quinquenio.

Resultado de los procesos tarifarios 2014 (1)

Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	Clientes a dic. de 2013 (2)	
				N°	% del total sector
III	Aguas Chañar	11,4%	nov-14	88.709	1,82%
RM	Aguas Andinas-Rinconada de Maipú	0,0%	Prórroga hasta 2019	5.518	0,11%
RM	Sembcorp Aguas Chacabuco	12,00%	jun-14	20.247	0,41%
RM	Sembcorp Aguas Lampa	8,00%	jun-14	5.800	0,12%
RM	Sepra	-1,00%	nov-14	2.813	0,06%
RM	Aguas de Colina	-33,20%	ene-14	628	0,01%
VII	Aguas del Centro	0,46%	ene-14	951	0,02%
X	ESSAL-Lomas de Reloncaví	-19,00%	abr-14	112	0,00%

(1): Resultados asociados a procesos con decreto tarifario tomado de razón por la Contraloría General de la República (2): La cantidad de clientes 2014 no se encuentra aún procesada, sin embargo estas cifras cumplen con proporcionar el orden de magnitud del tamaño de cada empresa sanitaria

Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante 2014 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 1.121 millones (financiados con el ítem 22-11-001-Estudios del Giro Propio del Negocio) a cargo de 25 profesionales de la SISS y diversas empresas consultoras. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los varios aspectos que inciden en el precio que deben pagar los consumidores: la demanda de la población por agua potable y alcantarillado, la estimación del

valor agua cruda en cada localidad, el valor de las inversiones necesarias y los gastos de funcionamiento del servicio, entre otros.

El calendario de los procesos tarifarios correspondientes al sexto proceso tarifario nacional, iniciado en 2013, se encuentra disponible en la página web www.siss.gob.cl (sección: Qué hacemos/Fijar tarifas <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3510.html>).

3.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias

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

Fundamentalmente, debido al desarrollo y crecimiento de las ciudades y a la modificación de los Planes Reguladores, la SISS ha ido recibiendo, anualmente, un número creciente de solicitudes de concesiones y de ampliaciones de concesiones. En los años 2001 y 2002 se tramitaron unos 6 procesos de otorgamiento de nuevas concesiones o ampliaciones de concesiones existentes; posteriormente, hasta el año 2009 se desarrollaron en promedio unos 25 procesos anuales. A partir del año 2010, se han tramitado alrededor de 50 otorgamientos de concesiones, que corresponden en su gran mayoría a ampliaciones de concesiones. El año 2014 el número de procesos fue de 58.

La SISS revisa las solicitudes de concesión de servicios sanitarios y, una vez acogidas a trámite, lleva a cabo los procesos de otorgamiento de acuerdo a las formalidades señaladas en la ley y su reglamento, que incluyen la evaluación de requisitos técnicos, económicos, y jurídicos. La adjudicación de las concesiones se formaliza mediante decretos expedidos por el Ministerio de Obras Públicas, a proposición de la SISS. La licitación de concesiones tiene lugar en casos expresamente establecidos por la ley, o cuando por causas de interés social, que califica la SISS, sea imprescindible asegurar la provisión de servicios en una zona urbana. En cuanto a su proceso, difiere de una solicitud de concesión, ya que cuenta con plazos y trámites propios, como es el caso de la publicación del llamado en el Diario Oficial y la elaboración de bases administrativas y técnicas, que deben ser aprobadas por la SISS.

La ley establece plazos legales para las acciones que realiza la SISS dentro del proceso y, de acuerdo a esto, la tramitación de las concesiones, en general, no demora más de 300 días. Este plazo disminuye en el caso de las ampliaciones, cuando se mantienen las tarifas de la concesión original, y no se requiere

elaborar un estudio tarifario. De lo contrario, en el caso de ampliaciones y nuevas concesiones, en que se realiza un estudio tarifario, el plazo de 300 días puede aumentar.

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

Además, cada año la SISS recibe un número importante de solicitudes de ajustes de los Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias. Se trata de modificaciones menores que no hacen necesaria una modificación o actualización integral del correspondiente estudio. 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 del año anterior al del ajuste; por su parte la SISS tiene plazo hasta el 31 de diciembre para pronunciarse.

Los 58 procesos tramitados de otorgamiento de concesiones sanitarias, correspondientes a ampliaciones de concesiones existentes, en su gran mayoría, y algunas nuevas concesiones, permitirá que 24.484 nuevos clientes cuenten con servicios de agua potable y alcantarillado. El área total comprendida en estos procesos alcanza aproximadamente las 1.126,44 Hás. Destaca el inicio de operación de las concesiones en Sierra Gorda y Baquedano producto de un proceso de licitación iniciado por la SISS y que culminó con la exigencia de ampliación forzada para Aguas Antofagasta.

La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 247 días y el porcentaje de procesos tramitados en menos de 300 días fue de 93,1 %.

A diciembre de 2014 existen 370 planes de desarrollo de empresas sanitarias, de los cuales 363 se encuentran actualizados (es decir, han pasado menos de 5 años desde su última revisión). Durante el año 2014 fueron actualizados 57 de ellos (15%), de los cuales 17 estaban programados y los 40 restantes se agregaron por distintas razones; en algunos casos el proceso de actualización duró más de 1 año, otros se adelantaron por cambios importantes en la información base de los estudios o a fin de actualizar la totalidad de los planes de desarrollo de sus concesiones (Aguas Araucanía).

Estas funciones están a cargo de 9 profesionales de la División de Concesiones; 7 del área técnica y 2 del área legal.

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 proceso de 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. Auditoría a plantas de tratamiento de agua potable que presentan riesgos en la calidad del agua producida.
3. 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).
4. Controles directos realizados a las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas a través de laboratorios de análisis acreditados y de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas residuales del año 2010.
5. Control directo de la micro medición (verifica el correcto funcionamiento del medidor domiciliario).
6. Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
7. Fiscalización de las fuentes de agua con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población.
8. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta lectura del medidor, correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta de las empresas sanitarias a reclamos y atención de público.
9. Auditorías selectivas del proceso de Autocontrol de Facturación que realizan las Empresas Sanitarias
10. Supervisión de cortes de agua programados.
11. Auditorías a la información que entregan las empresas, entre otras, auditoría para la validación de los resultados del autocontrol de la calidad del agua potable y auditoría para el proceso de autocontrol de la calidad del agua potable que realizan las concesionarias.
12. Fiscalización y Auditoría a los procesos de autocontrol de presiones de suministro de agua potable y al proceso de continuidad del servicio de agua y aguas servidas.
13. Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.
14. Fiscalización a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.
15. Auditorías integrales a sistemas de tratamiento de aguas servidas operando en el país, para verificar las condiciones en que dichos sistemas están funcionando y si están dando cumplimiento a la calidad del servicio que de prestar.

16. Auditorías al cumplimiento del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de Aguas Residuales a empresas de servicios sanitarios y se hizo seguimiento de auditorías anteriores, para verificar que el muestreo de las aguas residuales se realiza de acuerdo a lo instruido por esta entidad, etapa muy importante para validar los resultados de autocontrol que las empresas remiten a la entidad.
17. 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 labor fiscalizadora durante el año 2014 continuó marcada por la escasez hídrica en algunas regiones del país, fiscalizaciones enfocadas a mejorar la seguridad de los sistemas de producción que permitan a su vez mantener la continuidad de los servicios de agua potable. Lo anterior enmarcado en las facultades fiscalizadoras que a este organismo le corresponden. En efecto, el país enfrentó un nuevo año de sequía, déficit de precipitaciones que se ha estado manifestando principalmente en localidades de las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana.

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 prevenir oportunamente cualquier problema mayor.
- f. Exigencia de inversiones para la producción de agua potable en las regiones afectadas.

En tal contexto se ha logrado asegurar el abastecimiento de agua potable a la población y reducir los cortes a casos puntuales, gracias a las medidas requeridas a las empresas sanitarias. 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.

Cabe destacar que respecto a asegurar cantidad y calidad de agua potable se abordó también la:

1. La revisión y mejoramiento de los procedimientos y prácticas de fiscalización de la calidad del agua potable a través de privilegiar la realización de auditorías externas para verificar la calidad de la información remitida a la SISS en el autocontrol informado por las concesionarias, para la validación de la información de autocontrol remitida por las empresas sanitarias y la ejecución de auditorías a plantas de tratamiento de agua potables. Lo anterior sumado a la realización de controles directos de la SISS, ha permitido tener una mayor certeza respecto de los estándares de calidad de cada uno de los servicios controlados por esta SISS.
2. Se ejecución de programas especiales de fiscalización preventivos y enfocados a revisar si las empresas sanitarias tienen asegurado el abastecimiento de agua potable, específicamente en aquellas regiones afectadas por la sequía; Atacama, Coquimbo, Valparaíso y RM. En estas regiones que son las más perjudicadas por la sequía se implementó un programa especial de fiscalización de fuentes que ha permitido pese a las adversas condiciones de pluviosidad, mantener la continuidad de los servicios de agua potable. En el resto del país también se ejecutó un programa de fiscalización con los mismos fines, destinados a asegurar las capacidades de producción necesarias para mantener la continuidad de servicio.
3. Empresas sanitarias pequeñas: Aunque no se revisó la sustentabilidad desde el punto de vista técnico y económico de estas empresas, con miras al cumplimiento de la calidad de servicio que se exige al sector sanitario. Los prestadores menores están explotando los servicios y ajustando sus procedimientos a las exigencias de la concesión, lo que implica la adopción de medidas y consideraciones de orden instructivo y normativo que son necesarias para su sustentabilidad

Por otra parte, durante 2014 debieron enfrentarse eventos relevantes que afectaron la calidad de servicio, algunos derivados de fenómenos climáticos, de la escasez hídrica o de la necesidad de inversiones específicas en infraestructura. Son destacables los siguientes:

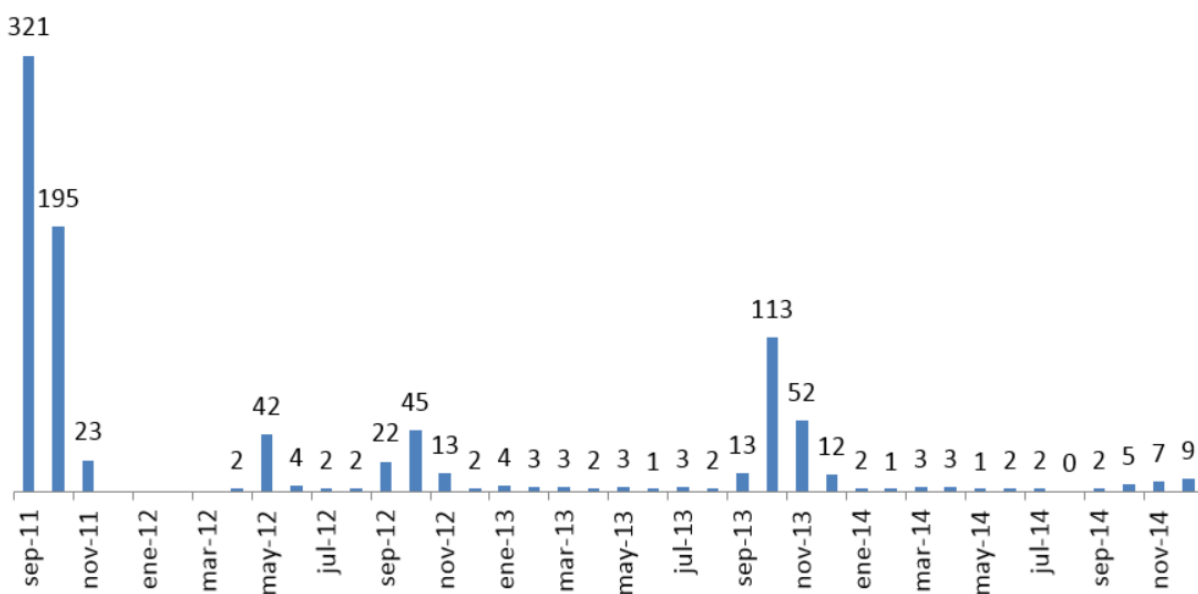
Olor y sabor de agua potable

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

Conforme a la investigación requerida a ESVAL S.A., entre las causas de estos fenómenos se encontraría el crecimiento de algunos microorganismos bacterianos, los cuales además de ser responsables del olor y sabor que han presentado las fuentes de agua cruda en el río Aconcagua,

incorporan diversas toxinas en las mismas. A la fecha, de acuerdo a los estudios que realiza el profesor Victoriano Campos de la Universidad Católica Valparaíso por encargo de este organismo regulador, dichas toxinas se mantienen en bajos niveles de concentración, de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. En el período estival correspondiente a fines del año 2014 esta situación mejoró en forma importante respecto de igual período del año 2013.

De hecho, si se cuantifican los reclamos recibidos por este hecho en el agua potable distribuida por esta fuente, hay una disminución significativa, lo que implica que las medidas requeridas por la Superintendencia tuvieron positivos efectos y en el 2014 los reclamos por este hecho fueron mínimos.



Si expresamos los valores como porcentajes de muestras con problemas también se demuestra una disminución de los casos de olor y sabor.

Mes incumplimiento	Muestras Olor	Muestras Sabor
Octubre 2011	100 % no cumplen	100% no cumplen
Septiembre 2012	100%	100%
Octubre 2013	78%	70%
Septiembre 2014	22% (*)	95% (*)
Diciembre 2014	Cumple	32%

En los ámbitos de la fiscalización de los servicios sanitarios y la atención de clientes, durante 2014 destacan las siguientes labores:

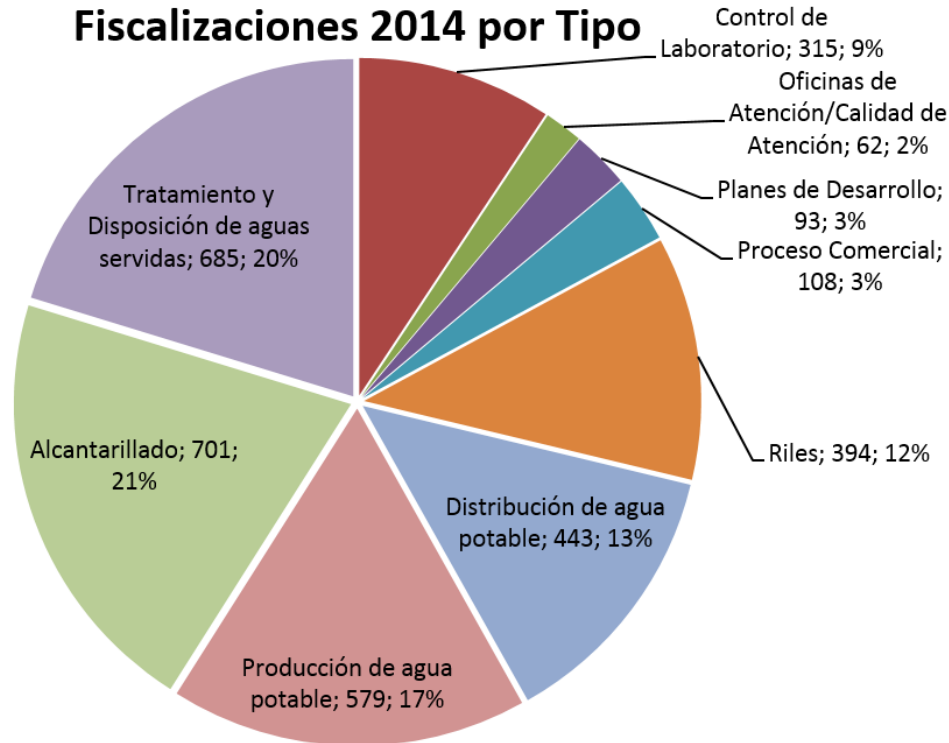
- **Fiscalizaciones en terreno:** Durante 2014 se realizaron 3.380 fiscalizaciones en terreno. Un 78% de las fiscalizaciones realizadas corresponde a aspectos técnicos de la calidad de servicio entregada por las concesionarias, correspondiente a la verificación del adecuado funcionamiento de la infraestructura 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 de las concesionarias de acuerdo a su Plan de Desarrollo, entre otros.

Estas fiscalizaciones se efectúan de manera focalizada en aquellas zonas del país que presentan problemas derivados de la escasez hídrica u otros y, especialmente, en aquellos lugares que potencialmente podrían enfrentar problemas en el período estival, instruyéndose un plan especial de verano y un plan especial de invierno con medidas para minimizar los efectos de las lluvias en la operación de los sistemas de recolección de aguas servidas. Los sistemas más fiscalizados durante el año 2014 fueron las redes de recolección de aguas servidas con un 21% del total de las fiscalizaciones, y los sistemas de tratamiento y disposición de aguas servidas con un 20% del total de las fiscalizaciones, seguidos por los sistemas de producción de agua potable con un 17%. Además, se realizaron fiscalizaciones de aspectos comerciales que anualmente se hacen 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.

Destacan también en 2014 la ejecución de un plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica, y la ejecución de plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio con externalidades negativas a la población.

Otros aspectos relevantes son las inspecciones domiciliarias, que corresponden a visitas a terreno derivadas de los reclamos de los clientes de las empresas sanitarias a esta Superintendencia. Cabe destacar que en 2014 se efectuaron 2.504 inspecciones de terreno.

Fiscalizaciones 2014 por Tipo



Fuente:

Elaboración propia.

- Conforme al modelo de fiscalización aplicable al sector sanitario, basado en el autocontrol, la SISS analiza anualmente la información referida a la calidad del servicio proporcionado por las empresas. Adicionalmente, efectúa **auditorías a esta información** con el fin de asegurar su validez. En 2014 se realizaron 9 auditorías:
 - a la información sobre continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado,
 - a los procedimientos de licitaciones que realizan las sanitarias
 - al procedimiento de monitoreo de presión en la red de distribución
 - al proceso de control de la medición de los consumos,
 - al autocontrol de la lectura del medidor
 - al autocontrol de la facturación,
 - al control de calidad del agua
 - a los resultados de laboratorio de la calidad del agua potable
 - a los resultados de laboratorio de la calidad de los efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas.
- Durante el año se realizó una Auditoría integral a las plantas de tratamiento de agua potable de San Juan de Lillo (Litoral Central), Penco, Coronel y Carahue.
- Auditorías a los sistemas de tratamiento de aguas servidas se realizaron en 7 PTAS. (Vallenar, Las Higueras de Lampa, Villa Galilea de Melipilla, Chimbarongo, Cañete, Pitruquén y Purranque).
- Auditoría del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas Residuales, se realizaron a 4 nuevas empresas sanitarias. (A. Antofagasta, ESSBIO VIII, Aguas San Pedro y Aguas Magallanes)

y además se hizo seguimiento a 2 empresas. (SELAR para la PTAS Larapinta de Lampa y ESSI para la PTAS Labranza).

- Auditoría integral de la operatividad y vulnerabilidad de los sistemas de tratamiento de aguas servidas en base a emisarios submarinos. El 2014 se fiscalizaron 4 empresas sanitarias y un total de 15 emisarios. (Aguas del Valle: ES de La Serena y Coquimbo; Aguas Chañar: ES de Huasco y Chañaral; ESSBIO S.A.: ES de San Pedro de la Paz, Penco-Lirquén, Coronel Norte, Lota y San Vicente.; ESVAL S.A.: ES de Quintero, Higuierillas, Con-Con Oriente, Algarrobo y San Antonio.
- Respecto de calidad de servicio en general, se realizaron 493 controles directos de laboratorio; 134 de calidad del agua potable y 359 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.

3.1.4 Fiscalización de normas de emisión de aguas residuales

a) Descargas del Riles al alcantarillado

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

El art. 45 del DFL 382/88 y DS MOP N°609/98, establecen que son las empresas sanitarias las responsables de fiscalizar las descargas de aguas residuales a sus sistemas de alcantarillado y a la SISS de supervigilar esta tarea. Al respecto, se ha instruido a las empresas sanitarias de los contenidos mínimos que debe considerar esta fiscalización y asimismo de la información que, mensualmente a contar de la información de 2014, se debe enviar a la SISS. Estas instrucciones están contenidas en el PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), aprobado mediante Res. SISS 3447/2004.

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

Durante el año 2014 es posible destacar los siguientes logros y/o acciones en materia de fiscalización del DS MOP N°609/98, que abarca un universo de más de 3.000 establecimientos a lo largo del país.

- Se fiscalizó la aplicación del procedimiento PROCOF a las empresas sanitarias Aguas Antofagasta (II Región), Aguas Chañar (III Región), Aguas del Valle (IV Región), ESVAL (V Región), Servicios Sanitarios de Larapinta-SELAR (Región Metropolitana), Essbio (VI Región), Aguas San Pedro (VIII Región), Essbio (VIII Región), Aguas Araucanía (IX Región), Aguas Patagonia (XI Región) y Aguas Magallanes (XII Región).
- Se realizaron diversos seminarios para la difusión de la normativa de control de Riles al alcantarillado en las siguientes capitales regionales: Antofagasta, Talca, Concepción, Valparaíso, Temuco, Punta Arenas y dos en Santiago.

- Se dictaron 72 nuevos programas de monitoreo a este tipo de establecimientos. La distribución regional se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N°1

Región	Arica	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Total general
N°RPM	1	0	1	0	2	0	29	1	0	4	0	7	25	0	2	72

- Se realizaron 107 fiscalizaciones en terreno a establecimientos afectados al DS MOP N°609/98. Regionalmente la distribución es como lo muestra la Tabla N°2.

Tabla N°2

Región	N° Fiscalizaciones ⁵
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	2
Antofagasta	10
Atacama	3
Coquimbo	11
Valparaíso	2
Metropolitana	19
O'Higgins	9
Maule	4
Biobío	13
Araucanía	3
Los Ríos	0
Los Lagos	16
Aysén	2
Magallanes	13
Total	107

⁵ Período comprendido entre 01/01/2014 al 31/12/2014

- Se realizaron 122 muestreos efectivos, y los análisis asociados, a las aguas residuales (controles directos) de 119 establecimientos afectados a esta normativa. Regionalmente su distribución fue como lo indica la tabla N°3

Tabla N°3

Región	N° de descargas controladas	N° de establecimientos controlados ⁶
Arica y Parinacota	2	2
Tarapacá	2	2
Antofagasta	3	3
Atacama	3	3
Coquimbo	6	6
Valparaíso	11	11
Metropolitana	15	14
O'Higgins	18	17
Maule	6	6
Biobío	17	17
Araucanía	5	4
Los Ríos	4	4
Los Lagos	17	17
Aysén	3	3
Magallanes	10	10
Total	122	119

- **Durante el año 2014 se inició la operación del nuevo sistema PROCOF -SINAR**, lo que consideró un proceso inicial de capacitación a las empresas sanitarias, carga inicial de nuevos archivos, inicio del proceso de intercambio, marcha blanca y posteriormente operación en régimen. De esta manera actualmente se recibe en forma mensual la información de los controles que realizan las empresas sobre las descargas de Riles que se descargan al alcantarillado, así como los autocontroles que llevan a cabo los propios establecimientos, que cuentan con programas de monitoreo.

⁶ La diferencia entre número de descargas y de establecimientos controlados se presenta cuando el establecimiento tiene más de una descarga.

b) Descargas de Riles a cursos superficiales o mediante infiltración

En el caso de las descargas de Riles afectas al DS N°90/2000, DS N°46/2002 y DS N°80/2005, todos de la SEGPRES, y que no estén vinculadas a las prestaciones de los servicios sanitarios, desde diciembre de 2012, con la entrada en funcionamiento de los Tribunales Ambientales, la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) asume plenamente la fiscalización de estas normativas en lo que al control de Riles se refiere. Para colaborar con la continuidad de esta función, esta SISS ha suscrito un convenio de encomendación de las acciones de fiscalización con la SMA, que se traduce en comprometer un determinado número de fiscalizaciones de Resolución de Calificación Ambiental, fuentes emisoras a que les aplica dichas Normativas de Emisión y la ejecución de Controles (monitoreo y análisis) a la calidad de la descarga de un número de fuentes emisoras.

Respecto de lo anterior, durante el año 2014, el resultado de esos compromisos ha sido el siguiente:

- 167 fiscalizaciones en terreno de establecimientos industriales cuyas descargas están afectas a alguna de las normas señaladas. Los antecedentes de estas fiscalizaciones son derivados a la SMA. La distribución territorial de las inspecciones se presenta la siguiente tabla:

Tabla N°4

Región	N° fiscalizaciones
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	0
Antofagasta	0
Atacama	1
Coquimbo	5
Valparaíso	5
Metropolitana	30
O'Higgins	14
Maule	28
Biobío	13
Araucanía	22
Los Ríos	6
Los Lagos	36
Aysén	4
Magallanes	3
Total	167

- Se realizaron 163⁷ controles directos (muestreo y análisis de aguas residuales) a establecimientos industriales en el marco del convenio de encomendación. Dichos antecedentes han sido derivados a la SMA. La distribución regional se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N°5

Región	N° Controles
Arica y Parinacota	1
Tarapacá	0
Antofagasta	0
Atacama	1
Coquimbo	5
Valparaíso	14
Metropolitana	23
O'Higgins	14
Maule	20
Biobío	10
Araucanía	16
Los Ríos	16
Los Lagos	35
Aysén	7
Magallanes	1
Total	163

- La SISS ha evaluado los antecedentes de 6 establecimientos para la dictación de nuevos programas de monitoreo o modificación de programas existentes, y se remitió la propuesta a la SMA en cada caso.

Durante el año 2014 los resultados de las fiscalizaciones, controles directos, autocontroles (evaluación de cumplimiento normativo), son derivados regularmente a la SMA a quien corresponde las acciones posteriores ya sea de instrucción y/o sanción, en estos casos.

a) Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

En el contexto del **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)** de nuestro país, la Superintendencia realizó 755 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 industriales 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.

⁷ Total incluye los controles fallidos, es decir en aquellos casos en que al realizar el control el establecimiento se encontraba sin descargar

La distribución de los pronunciamientos por región es la siguiente:

Tabla N°6

Región	Arica	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysen	Magallanes	Nivel Central	Total
N°	7	14	86	65	13	78	159	50	53	56	37	20	36	14	46	21	755

b) Recursos ocupados

Para realizar todo lo anterior, la SISS contó con 7 profesionales, y el presupuesto ejecutado en controles de laboratorio correspondiente al año 2014 fue de \$ 72,74 millones (Estudios de Giro Propio del Negocio).

Adicionalmente se realizó el estudio: "Evaluación de la contaminación del estero carretón, estero carretones, canal del cerro y afluentes a dichos cauces e identificación de su origen, región del Maule" por \$ 15 millones.

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

3.1.5 Sanciones 2014

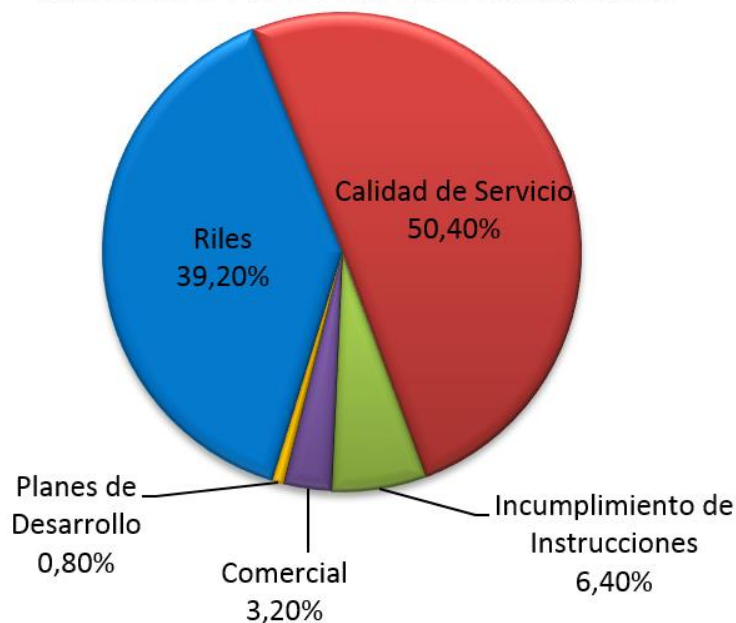
En el marco de las competencias que la ley asigna a la Superintendencia, se consagra el ejercicio de "Ius puniendi", esto es, el tener que aplicar sanciones por las infracciones en que incurran las entidades bajo su fiscalización, lo que se traduce en multas expresadas en UTA, que varían entre 1 y 10.000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

La aplicación de las sanciones son a su vez, el resultado de procesos seguidos ante la autoridad, donde se cumpla y respetan todas las reglas y principios que gobiernan estos procedimientos administrativos, como la escrituración, publicidad, contradictoriedad, impugnación y otros donde también aplican principios universales del derecho sancionador, como el debido proceso y la bilateralidad de audiencia.

En este ámbito, se puede informar que durante el año 2014 la SISS aplicó 125 multas, por un total de 6.534 UTA, las cuales se dividen en 76 multas a Empresas Sanitarias y 49 multas a Establecimientos Industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (RILES) ^{8,9}.

Infracción	Tipo de Empresa	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Calidad de Servicio	Sanitaria	63	48,46%	5.128	77,70%
Incumplimiento de Instrucciones	Sanitaria	8	6,15%	410	6,21%
Comercial	Sanitaria	4	3,08%	157	2,38%
Planes de desarrollo	Sanitaria	1	0,77%	100	1,52%
Riles	Industrial	49	39,20%	739	11,31%
	Total	125	100,00%	6.600	99,12%

SANCIONES 2014 POR TIPO INFRACCIÓN

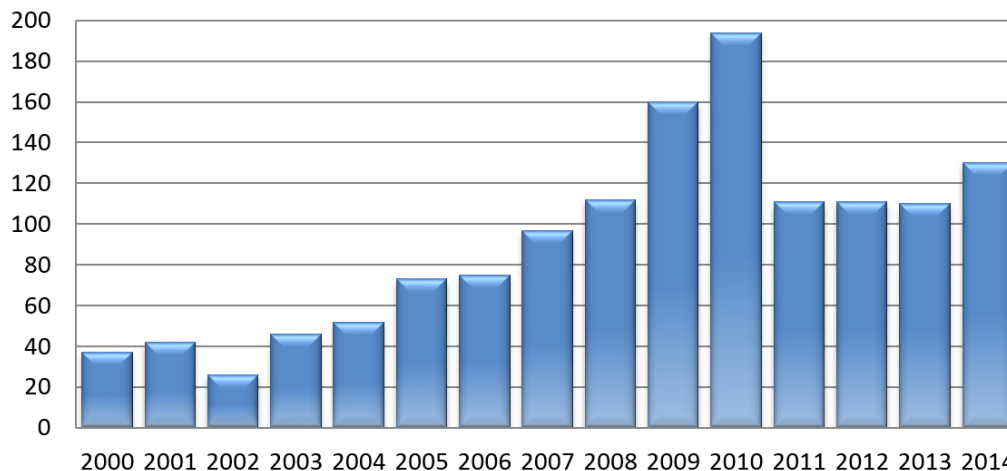


8 Se previene que las multas aplicadas administrativamente son susceptibles de reclamo judicial.

9 Las multas a establecimientos industriales por infracciones al DS 90/00 y 46/02, corresponden a procesos anteriores a diciembre del año 2012.

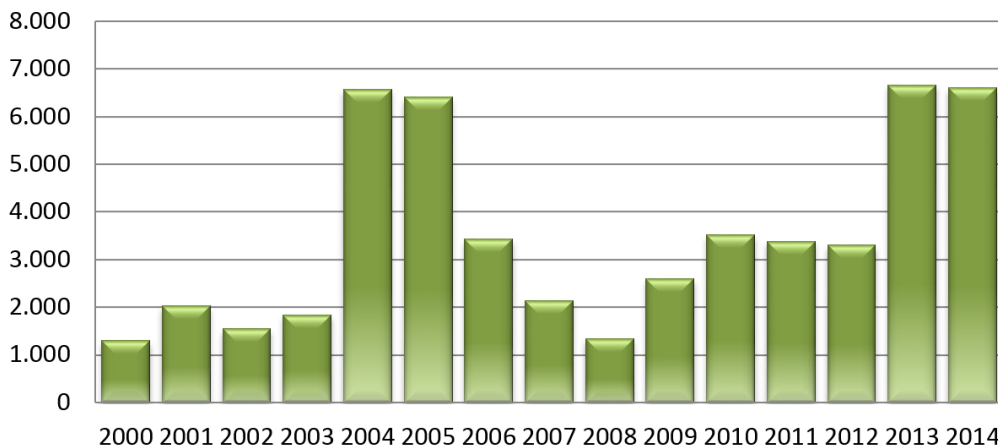
La cantidad de multas cursadas durante el 2014 fue similar a aquellas cursadas durante los años anteriores, rondando las 130 sanciones:

CANTIDAD MULTAS APLICADAS POR AÑO



No obstante, el monto de las multas aplicadas durante el 2014 duplicó su cuantía en relación a los años anteriores:

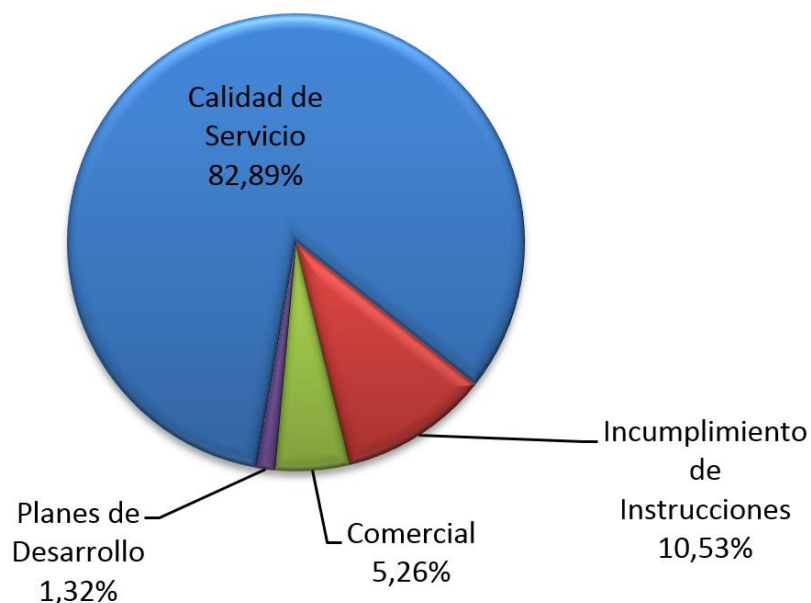
MONTO DE MULTAS APLICADAS POR AÑO (UTA)



a) Sanciones a Empresas Sanitarias

Durante el año 2014 fueron aplicadas 76 multas a Empresas Sanitarias por un monto total de 5.795 UTA, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio con un 82,89% del total.

SANCIONES EMPRESAS SANITARIAS 2014



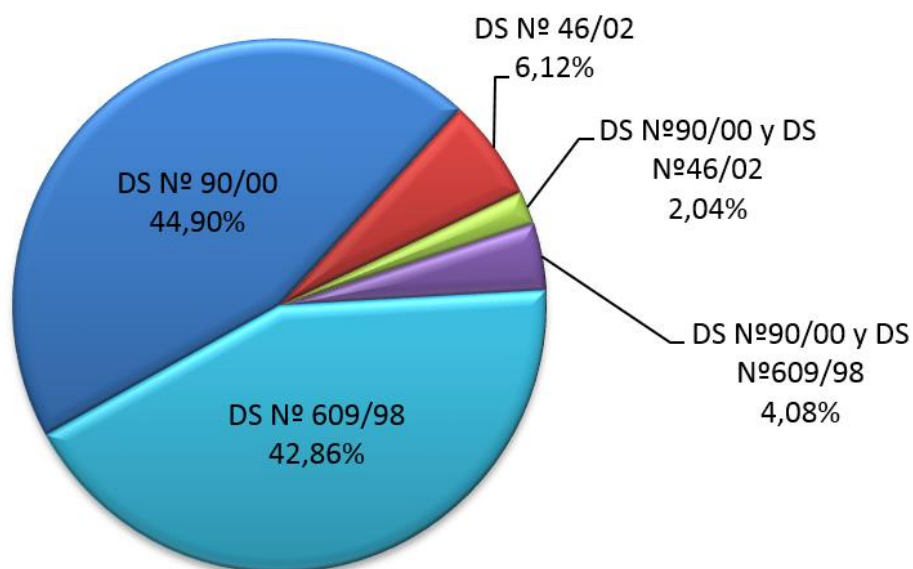
Las mayores sanciones aplicadas a Empresas Sanitarias durante el año 2014 correspondieron a:

- **ESVAL S.A.** (Expediente N°3392) multa de 1000 UTA por deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de distribución de agua potable en la ciudad Valparaíso, por haber puesto en peligro la salud de la población y afectar a la generalidad de los usuarios del servicio, durante el año 2013, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a) y b).
- **ESSBIO S.A.** (Expediente N°3363) multa de 537 UTA por deficiencias en la continuidad del servicio de distribución de agua potable durante el año 2012, en localidades de la octava región del Biobío, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a).

b) Sanciones a Establecimientos industriales

Con relación a los Establecimientos Industriales, 54 sanciones fueron cursadas durante el año 2014, por un total de 805 UTA, por infracciones referidas a las normas de emisión DS N° 90/00, DS N° 46/02 y DS N°609/98.

SANCIONES ESTABLECIMIENTOS INDUSTRIALES 2014



Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
DS N° 90/00	22	44,90%	288	38,97%
DS N° 46/02	3	6,11%	16	2,17%
DS N° 609/98	21	42,86%	407	55,07%
DS N°90/00 y DS N°46/02	1	2,04%	10	1,35%
DS N°90/00 y DS N°609/98	2	4,08%	18	2,44%
TOTAL	49	100,00%	739	100,00%

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

- HERA ECOBIO S.A. PLANTA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS CITA ECOBIO (Exp. 3456) multa de 75 UTA por descargar residuos líquidos al sistema de alcantarillado público (DS N° 609/98) transgrediendo los valores límites de emisión.
- HERA ECOBIO S.A. PLANTA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS CITA ECOBIO (Exp. 3223) multa de 50 UTA por descargar residuos líquidos al sistema de alcantarillado público (DS N° 609/98) transgrediendo los valores límites de emisión.
- PROCESADORA DE ALIMENTOS INFAL S.A (Exp. 3217) multa de 40 UTA por descargar residuos líquidos al sistema de alcantarillado público (DS N° 609/98) transgrediendo los valores límites de emisión e incumplimiento de instrucciones

c) Sanciones a Derivadas a la Autoridad Ambiental

Dentro de los procesos iniciados contra Establecimientos Industriales durante el año 2014, se derivaron a la Comisión establecida en el art. 86 de la ley N°19.300 (por la aplicación del artículo único de la ley N°20.473) 10 procesos con propuesta de sanción por un total aproximado de 194 UTA.

3.1.6 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. También colabora 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 2014 la institución participó en los procesos de elaboración de 15 normas:

- Término del estudio de 5 normas:
 - NCh3350 Tuberías y accesorios de 150 mm a 1500 mm con pared de polietileno (PE) corrugado anular para aplicaciones en alcantarillado sanitario - Requisitos
 - NCh3353 Ingeniería sanitaria – Separadores de grasas – Principios de diseño, características funcionales, ensayos, marcado
 - NCh759 Válvulas de admisión y descarga para estanques de inodoros - Requisitos
 - NCh3366 Uniones domiciliarias de alcantarillado en tuberías de polietileno (PE) - Requisitos

- NCh3354 Ingeniería Sanitaria – Alcantarillado de aguas residuales – Limpieza de una red de alcantarillado
- Continuación/ inicio del estudio de 10 normas:
 - NCh691 Agua potable – Producción, conducción, regulación y distribución
 - NCh2313/6 Aguas residuales – Métodos de análisis – Parte 6: Determinación de aceites y grasas
 - NCh 3371 Instalaciones domiciliarias de alcantarillado - Requisitos
 - NCh3151/2 Accesorios de PP y uniones de tubos de PP para conducción de fluidos a presión - Requisitos
 - NCh 2252 Sistemas de tuberías plásticas en policloruro de vinilo no plastificado (PVC-U) para alcantarillado público sin presión - Especificaciones para tubos, accesorios y el sistema
 - NCh 3372 Instalaciones domiciliarias de agua potable – Diseño, cálculo y requisitos de las redes domiciliarias de agua caliente
 - NCh 3373 Calidad analítica – Análisis de aguas residuales
 - NCh 3350/2 Sistemas de tuberías plásticas para alcantarillado enterrado sin presión – Tubos y conexiones de pared estructurada de perfil cerrado de polietileno (PE) – Parte 2:Tubos y conexiones con superficie exterior lisa – Tipo A2
 - NCh 3375 Calidad digestato
 - NCh 3274/3 Medición de agua en tuberías cerradas completamente llenas – Medidores para agua fría y caliente – Parte 3: Métodos de ensayos y equipos

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.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3484.html>

Es así que durante 2014 se emitieron 64 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron una cantidad similar de productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Se continuó con actividades orientadas a implementar el **Sello SISS** en los Materiales Sanitarios Autorizados incorporados en el Listado SISS, el que garantiza que el producto cumple con los requisitos técnicos que establecen las normas chilenas.

En relación a proyectos de ley, cabe poner de relieve el proyecto sobre compensación a usuarios de servicios de agua potable, en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o comunicadas previamente a ellos, actualmente en segundo trámite constitucional en el Senado y cuyo último hito fue el otorgamiento de un nuevo plazo para formular indicaciones el cual venció en marzo de 2014.

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

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

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

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

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

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

3.1.7 Difusión de información sectorial

Uno de los aspectos destacables de la gestión de la SISS durante 2014 fue la campaña "Cuidemos el Agua", realizada por el Ministerio de Obras Públicas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la cual tiene por objetivo entregar consejos a la ciudadanía acerca del cuidado y el consumo responsable de recurso hídrico.

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

Se entregaron recomendaciones sobre las labores domésticas en las cuales se usa agua, explicando cuáles son las mejores prácticas de como emplearla generando un bajo consumo del recurso y, por ende, una reducción en la cuenta a fin de mes. El concepto básico de esta campaña era llamar a la gente a que tomara conciencia que en el baño es donde más se consume agua potable y en especial en la

ducha. En los anuncios se invitaba a la gente a duchas cortas de sólo tres minutos y para eso, se les entregaba un reloj de arena que de tres minutos que les permitía controlar este tiempo.

La campaña se realizó en las regiones de Atacama, Valparaíso y Metropolitana, fue apoyada por distintas autoridades ministeriales y regionales que permitieron tener una amplia cobertura en cadenas radiales tanto regionales como nacionales así como también en distintos medios escritos, todo ello apoyado por folletería y otros instrumentos educativos, además los sitios Web del MOP y la SISS (www.mop.gov.cl y www.siss.gob.cl, respectivamente).

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

Otro tema relevante del año 2014 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes 2013. En efecto, se aplicó una encuesta a más de 8 mil hogares para conocer su satisfacción con el servicio prestado por las empresas sanitarias, en términos de la percepción de los clientes, los cuales calificaron con nota 5,2 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país, manteniendo la misma a lo registrado el año anterior.

Estas tareas involucraron \$ 91,1 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

3.1.8 Atención de Clientes y Participación Ciudadana

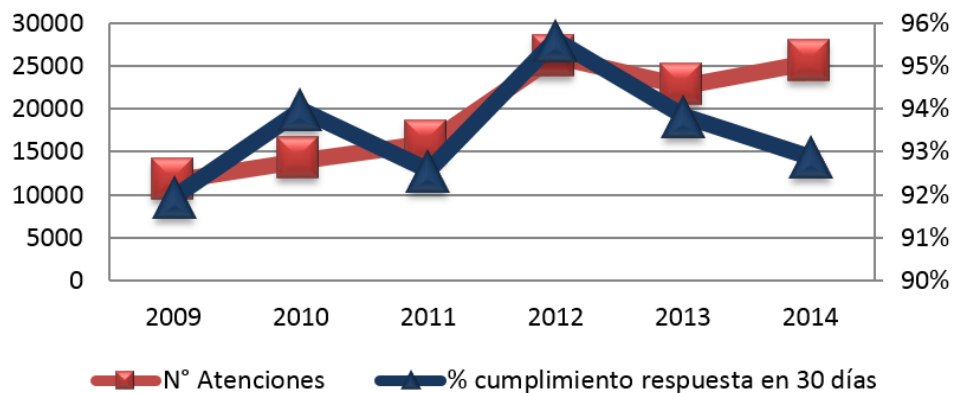
Dando cumplimiento a la instrucción presidencial en materia de fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, a finales del año 2014 la SISS llevó a cabo la **creación de la Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana**, dependiente directamente de la Jefa Superior del Servicio, relevando con esto la importancia que tiene para la SISS la relación con la ciudadanía. Esta unidad está conformada por 3 funcionarios quienes tienen a cargo los procesos de atención y participación ciudadana, además de implementar y operativizar los requerimientos asociados a la ley de transparencia, absorbiendo adicionalmente las funciones del Comité de Comunicaciones y Gestión Territorial, respecto a las funciones de acercamiento con la comunidad.

a) Atención de Clientes

En materia de Atención de Clientes, durante el año 2014 la SISS realizó **25.412** atenciones a ciudadanas y ciudadanos que tomaron contacto para realizar solicitudes de información, consultas y reclamos derivadas de la relación que tienen con empresas concesionarias de servicios sanitarios. La cantidad de atenciones realizadas el 2014 constituyó un **crecimiento de un 12.2%** con respecto al año anterior.

Al respecto, es posible constatar que el aumento de solicitudes de atención de parte de la ciudadanía hacia la SISS ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años. Sin embargo, esto no ha sido razón para disminuir la calidad del servicio entregado por la SISS a la ciudadanía. Durante el 2014, el 92.87% las solicitudes de atención fueron contestadas en menos de 30 días.

N° atenciones por año con % cumplimiento respuesta de 0 a 30 días



Para contar con retroalimentación respecto de la atención SISS, se realiza periódicamente una encuesta de percepción del ciudadano, habiendo logrado el año 2014 una nota de 5,51, la cual ha sido consistente los últimos años, aun cuando la cantidad de requerimientos va en aumento.

El proceso de atención es desarrollado por analistas presentes en todo el territorio nacional, siendo las oficinas regionales de la SISS uno de los canales de atención más relevantes que utiliza la ciudadanía. Al respecto, el 28.2% de las solicitudes de atención ingresaron a través de una oficina regional o en convenio con municipalidades y/o gobernaciones. Por otra parte, el callcenter atiende el 44,6% del total de atenciones, fundamentalmente en aquellos requerimientos de consultas frecuentes de información general.

Respecto a la atención de reclamos contra las empresas sanitarias, el 60% de éstos fueron resueltos a **favor o parcialmente a favor del cliente**, reembolsando las empresas un monto superior a los 630 millones de pesos.

Finalmente, el año 2014 el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) fue nuevamente certificado bajo el estándar ISO 9001:2008, constituyéndose así en el único proceso de negocio de la SISS que cuenta con tal reconocimiento.

b) Estudios en el Área de Atención Ciudadana

La SISS a través de los años ha desarrollado diferentes estudios cuya finalidad es mejorar continuamente la experiencia de atención por parte de la ciudadanía, en virtud de lo cual, para el año 2014 se contrató un estudio que consideraba dos objetivos principales, por una parte realizar actividades

de **Grupos Focales** tendientes a proponer mejoras específicas al proceso de atención ciudadana y por otra parte, realizar **Talleres Participativos**, para hacer entrega de un análisis y evaluación de la calidad de las respuestas emanadas de la SISS, identificando aspectos específicos a mejorar y propuestas asociadas.

c) **Capacitación a Clientes y Participación Ciudadana**

Parte importante del Sistema Integral de Atención Ciudadana lo constituyen las actividades de capacitación y participación ciudadana. Durante el año 2014 la SISS desarrolló 195 jornadas de capacitación denominadas **SISS Capacita**, instancias en que se trabajan temas relacionados con **derechos y deberes** de los ciudadanos en su rol de clientes de una empresa concesionaria de servicios sanitarios; 21 jornadas **SISS Escucha y SISS Responde** en las que la SISS realiza un proceso de diálogo participativo con comunidades, con el objeto de enfocar la fiscalización o capacitación en materias de interés o preocupación de una determinada comunidad.

El año 2014 asistieron un total de **5.733** personas a las jornadas SISS Capacita, SISS Escucha y SISS Responde, y la evaluación promedio de parte de los asistentes fue de un **97.6%**.

De igual forma la SISS participa en iniciativas de Gobierno que facilitan el acceso a la información de los ciudadanos, como son las actividades de Gobierno en Terreno y Plazas Ciudadanas, habiendo en el último año participado en 43 jornadas en diferentes regiones del país.

Por otra parte, se establecieron mesas de trabajo con la comunidad y otros actores relevantes, con el fin de relevar la problemática particular de cada comunidad, con las diferentes visiones que les atañe, en respuesta al desafío de trabajar en sintonía con las distintas Divisiones y Unidades de la organización. Lo anterior, permitió validar dentro de la nueva Norma de Participación Ciudadana de esta institución vigente desde febrero 2015, las mesas de trabajo como nuevo mecanismo de participación.

Finalmente, el **Consejo de la Sociedad Civil de la SISS** sesionó en dos ocasiones durante el 2014, instancias en las que se revisaron aspectos relacionados con la norma general de participación ciudadana, los mecanismos de participación implementados a la fecha, y la identificación de nuevos espacios de participación ciudadana.

3.2 Gestión de Información

La SISS realiza diversos requerimientos de información a las empresas fiscalizadas, dicha información es utilizada en los procesos estratégicos que incluyen la fiscalización, la gestión de las concesiones, el cálculo de las tarifas, los procesos de sanciones, entre otros. Así también, en los procesos internos de la institución, el apoyo tanto de la información como de las tecnologías han permitido hacerlos más

eficientes, lo mismo en la gestión de la transparencia activa y pasiva, como en la atención a la ciudadanía.

Durante el año 2014 se lograron diversos avances asociados a las tecnologías y la información, a saber:

- La **consolidación de la Base de Infraestructura** de las empresas principales permitió que, para el Sexto proceso tarifario, se formalizara el uso de la información existente en la SISS y no se volviera a solicitar aquella nuevamente. Dicha información resultó ser una fuente que alimentó en diversas etapas la toma de decisiones de los profesionales a cargo de los distintos estudios asociados a los cálculos de tarifas que se efectuaron durante el año. Además, se comenzó a avanzar en la incorporación de la información de las empresas más pequeñas en esta misma base de datos, por lo que se ha continuado incrementando la base de conocimientos. Es importante destacar el uso de la información existente en dicha base para la respuesta que se requirió en las emergencias vividas en el país durante el 2014, ya que en el caso de los terremotos del norte se pudo tener rápidamente la estimación de la población afectada por los primeros cortes de agua, el avance de la reposición y las distintas obras afectadas por los eventos; en el caso del incendio de Valparaíso la información de los arranques existentes en la base de datos y su ubicación geográfica, permitieron estimar la cantidad de clientes afectados; en el caso de los procesos de fiscalización de la existencia de grupos electrógenos, permitió enfocar las tareas de los profesionales en las verificaciones en terreno.
- Publicación de **información territorial a la ciudadanía**: en el contexto de avances en Transparencia Activa se publicó en el sitio web de la SISS la información territorial correspondiente al 75% de los Territorios Operacionales, grifos y PTAS¹⁰ de las empresas sanitarias más importantes. La información de: Aguas de Antofagasta, ESSBIO (Región del Biobío) y Aguas Araucanía, se unió a la que ya había sido publicada el 2013 de Aguas del Valle, ESVAL, ESSBIO, Nuevo Sur y ESSAL. La vía directa a la publicación es: <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3598.html>.
- Más **avances en el SIG SISS**: durante el año se continuó con un creciente poblamiento de información en el sistema de información geográfica que hoy permite ver la ubicación de la infraestructura y sus atributos, la revisión de los territorios operacionales (tarea que realiza de forma periódica el área de empresas), el uso intensivo en fiscalización con mapas de riesgo de AP, AS y Presiones, con la calidad AP y con análisis de proximidad de grifos. A lo anterior se sumó el cruce de información que se comenzó a realizar entre diferentes fuentes de información respecto a cuarteles de corte de AP, calidad del AP y otros apoyos a la Fiscalización.
- Puesta en marcha del nuevo sistema de apoyo al **Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias (PROCOF)** que permitirá mejorar la eficiencia en la fiscalización del cumplimiento del DS MOP N°609 que realiza la Unidad Ambiental. Durante el

10 PTAS: Plantas de tratamiento de aguas servidas

año 2014 las empresas sanitarias debieron adecuar la información enviada a los nuevos requerimientos utilizando nuevas herramientas tecnológicas.

- Se puso en marcha una mejora al sistema que permite informar y mantener actualizadas, a través del sitio web de la SISS, todas las circulares e instrucciones que emite la institución lo que mejora aspectos asociados a la Transparencia Activa.

Para lo anterior se destinaron en 2014 \$156,2 millones, lo que incluye el desarrollo y mantención de programas informáticos.

3.3 Gestión de las personas en la SISS

Durante el año 2014 se continuó relevando la necesidad de favorecer los equipos de trabajo actuales, y complementarlos con el desarrollo e incremento de nuevas competencias, con un estilo de liderazgo que se centre en las personas y trabajo en equipo para generar soluciones innovadoras, por las mayores exigencias y cargas de trabajo que la institución tiene frente a un sector que se potencia permanentemente. Esto fue abordado a través de una serie de talleres que incorporaron nuevas formas de conciliar los trabajos de equipo enfocados en sus propias dinámicas. Se realizaron además 9 talleres de Coaching Básico con la presencia de destacados relatores, los cuales contaron con presencia de funcionarios y funcionarias de todos los estamentos y con la participación de regiones utilizando video conferencia.

Además, a partir de 2014, la SISS ha incorporado como foco de gestión interna lo siguiente: “Aplicar políticas y prácticas de gestión de personas que permitan cultivar un estilo sistémico-colaborativo-emprendedor al interior de la SISS y en relación a su entorno, promoviendo ambientes laborales más gratos y estimulantes, con un desempeño mejorado y mayor involucramiento y motivación de las personas.”

También durante el 2014, se trabajó en la definición de la nueva política de gestión de personas lo cual se realizó como un proceso abierto a los funcionarios y funcionarias de la SISS en un levantamiento de los valores institucionales, permitiendo validar los existentes y agregar nuevos conceptos, actualizados al momento actual de la institución y su desarrollo de la cultura organizacional. La misma política fue trabajada con la participación de un número importante de funcionarios y funcionarias, participando en ello representantes de la asociación de funcionarios, ANFUSSA.

4. Desafíos para el año 2015

Además de dar continuidad a los programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2015 será mantener la fiscalización derivada de la crisis hídrica que se presenta en las zonas norte y centro del país. Además de 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.

En este contexto, durante el año 2015 la SISS enfrentará los siguientes desafíos:

1. **6° Proceso Tarifario:** Durante el año 2015 corresponde desarrollar aproximadamente 18 estudios tarifarios, entre otros, aquellos asociados a regiones tan importantes como la II, VI, VIII y varias importantes de la RM como SMAPA. Sin olvidar que, durante el primer semestre de 2015, deberán preparar y publicarse aproximadamente 29 decretos tarifarios de otros procesos que finalizaron el 2014.

La División de Concesiones enfrenta el desafío de asegurar la entrega en tiempo y en calidad de los Estudios Tarifarios asociados al 6° proceso. Además deberá coordinar e insertar el desarrollo del proceso en la organización y lograr que el resto de las Divisiones y Unidades atiendan los requerimientos especiales que surjan como apoyo al proceso. Estos requerimientos de deberán realizar en forma oportuna y las Divisiones y Unidades requeridas deberán dar prioridad a este trabajo.

2. **Asegurar cantidad y calidad de agua potable:** Lograr que las empresas aseguren el suministro de agua y servicios en cantidad y calidad en un contexto de sequía creciente en la zona centro y norte del país, a raíz del Cambio Climático, incrementa cada año la complejidad pues las soluciones de mitigación de años anteriores ya no son suficientes en algunas localidades y se requieren soluciones más estructurales, que permitan tanto al Sector Sanitario como a la SISS ser proactivos ante situaciones críticas.

Algunos tópicos a los cuales se deberá destinar mayores recursos y horas de trabajo durante el año son:

- Control oportuno de las Fuentes de agua, poniendo énfasis al análisis de la información disponible en la SISS.
- Programas especiales de Fiscalización preventivos y enfocados a revisar si las empresas sanitarias tienen asegurado el abastecimiento de agua en todas sus localidades, basados en mapas de riesgos y el análisis de la información disponible en la SISS.
- Incorporación de tecnologías de información en los procesos de control y Fiscalización, que permitan intensificar el análisis de la información para acciones más oportunas y de prevención.

- Revisión de los Planes de Emergencia de las empresas y fiscalización férrea de su correcto cumplimiento y adecuación a nuevos escenarios. Lograr que las empresas incorporen la gestión de riesgos en su quehacer.
- Planes de Desarrollo: Continuar con el trabajo que permita orientar los PD para lograr una reposición más oportuna de la infraestructura en el sector y asegurar el abastecimiento en el mediano y largo plazo. Esto deberá incluir la coordinación efectiva de todos los equipos de trabajo de diferentes Divisiones y Unidades para hacer de este un trabajo conjunto y eficiente.
- Empresas Sanitarias pequeñas: Se debe revisar la sustentabilidad desde el punto de vista técnico y económico de las empresas pequeñas con miras al cumplimiento de la calidad de servicio que se exige al sector sanitario.
 - Se debe analizar el caso de empresas pequeñas que son creadas con objetivos diferentes a la exclusiva prestación del servicio sanitario y, por ende, cuando su objetivo primario desaparece, el futuro del servicio resulta incierto.
 - Se debe revisar el procedimiento de caducidad para las empresas pequeñas, pues resulta complejo de aplicar y no ha mostrado ser una solución eficaz en los casos de deficiencias en el servicio.
- El aseguramiento de la calidad de servicio pasa necesariamente por un trabajo más estrecho de todas las Divisiones y Unidades de la SISS, especialmente teniendo en consideración las actuales amenazas al sector: sequía, últimas crisis por calidad del agua, infraestructura con mayores índices de seguridad, reposición de infraestructura.

3. **La SISS y su entorno:** La Superintendencia enfrenta cada vez con mayor intensidad la obligación de tener un rol determinante no sólo en todas las labores asociadas a su misión, sino en su relación con el entorno que se ve afectado por lo que ocurre en el sector sanitario o que espera soluciones a las demandas que plantea.

En este sentido, la SISS no solo participa en diferentes tareas relacionadas con otros organismos públicos y el parlamento, sino también le corresponderá liderar temáticas asociadas al sector sanitario y las políticas públicas que le incumben. Así también, la comunicación de la SISS con su entorno deberá ser responsabilidad de todos sus integrantes y una tarea que compete a cada uno de sus estamentos.

- Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana: El Sector y la SISS enfrentan una creciente demanda ciudadana que se traduce en reclamos, denuncias, solicitudes de información y consultas de variada índole, así como una creciente demanda de medios de comunicación y el incremento en la demanda de participación de la ciudadanía en procesos que les afectan. Estas exigencias requieren precisión, rapidez, flexibilidad y una dosis de innovación en ciertos casos.
- Aspectos normativos: La SISS asumirá un rol preponderante en la coordinación y en la generación de temas normativos que ya se encuentran en proceso y en otros que seguirán

apareciendo, como por ejemplo: la Ley de APR, temas asociados a Desaladoras y uso de aguas residuales, entre otros.

- Ley de transparencia, ha mostrado un aumento constante de requerimientos. Se deben aumentar los espacios de Transparencia Activa con publicación de información por parte de la SISS en su web, con información clara y comprendida en mayor medida por la ciudadanía. Con esto es posible disminuir las solicitudes de Transparencia Pasiva.
 - Es una obligación de toda la organización estar en sintonía con la ciudadanía y actores relevantes de la sociedad civil y en especial las organizaciones de consumidores, por lo que se deberá continuar impulsando actividades de Participación Ciudadana. En el 2015 se debe mantener el trabajo que se realiza con el Consejo de la Sociedad Civil.
 - Todas las Divisiones y Unidades de la organización tendrán responsabilidad en establecer vínculos y relaciones entre los tomadores de decisión (“stakeholders”) y la SISS, contribuyendo positivamente a la identidad Pública de nuestra institución. En esto se contará con el apoyo activo de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional para la relación con los medios de comunicación y otros. Así también, todos los funcionarios deberán entender su rol de comunicadores, en especial con la ciudadanía y el entorno con el que le corresponda relacionarse.
 - La plena vigencia de la Ley de Lobby, impactará la forma de relacionarnos con el sector sanitario e industrial, así como con la ciudadanía. Se deberá implementar en plenitud durante el 2015 el registro público y su correspondiente gestión.
 - Desarrollo de vínculos colaborativos con organismos con los que se tiene actividades relacionadas (Onemi, Serviu, Minsal y otros).
 - Se deberá analizar el establecimiento de alianzas con Municipios, comunidades organizadas, asociaciones de consumidores, Juntas de Vecinos uniones comunales y otros, para mejorar la gestión de conflictos.
 - En el entorno más cercano (MOP y Dipres), se deberá trabajar una estrategia para presentar al proceso de formulación presupuestaria del 2016 una propuesta sólida para lograr una ampliación de la infraestructura SISS (aumento de profesionales, vehículos etc.).
4. **Gestión de las Personas en la SISS:** Se debe continuar con el mejoramiento del proceso de gestión de personas que permitan cuidar a personas que trabajan en la SISS, para contar con funcionarios y funcionarias motivados en su trabajo diario y con ello llevar a la SISS a un mejor momento que el actual, para ello se ha identificado a la fecha:
- Institucionalizar la nueva Política de Gestión de Personas, siendo una de sus primeras tareas la difusión de los valores SISS y sus pilares, que en ella se trabajaron.
 - Necesidad de cambiar el estilo de liderazgo en la SISS y que se centre en las personas

- Mantener en la programación de los grupos de trabajo, tareas y actividades concretas asociadas a desarrollar un mejor trabajo en equipo en las distintas Divisiones, Unidades y Áreas. Esto requiere una fina coordinación – en y entre – cada equipo de trabajo.
- Generar los mecanismos necesarios para que las personas participen activamente en los diversos procesos transversales, buscando soluciones –innovadoras cuando se requiera- para abordar todos los aspectos en que debemos focalizarnos y para tener la flexibilidad de enfrentar escenarios que cambian de manera cada vez más rápida.

5 Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9 a: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9 b: Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales
- Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

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.gob.cl/577/w3-propertyvalue-3455.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 la Ley de Presupuestos año 2014

La Ley de Presupuesto entregó más dinero básicamente por la implementación del 6° Proceso Tarifario de Esva Y Aguas Andinas, las cuales representan el mayor porcentaje de usuarios del país.

- Objetivos Estratégicos

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

- **Productos estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos** ¹¹

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	1
2	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas <ul style="list-style-type: none"> • Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones • Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias Fiscalización de empresas sanitarias <ul style="list-style-type: none"> • Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios • 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 	2
3	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios • Atención de clientes y usuarios • Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios • Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuario Dictación y actualización de las Resoluciones de monitoreo de las PTAS debido a la modificación del DS90/00 Revisión y control de los informes de autocontrol informados por las empresas de servicios sanitarios tanto para AP como en AS y evaluación de cumplimiento de la calidad de servicio y normativa.	3
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales 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

10 Corresponden a los objetivos estratégicos de la Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2012 - 2014

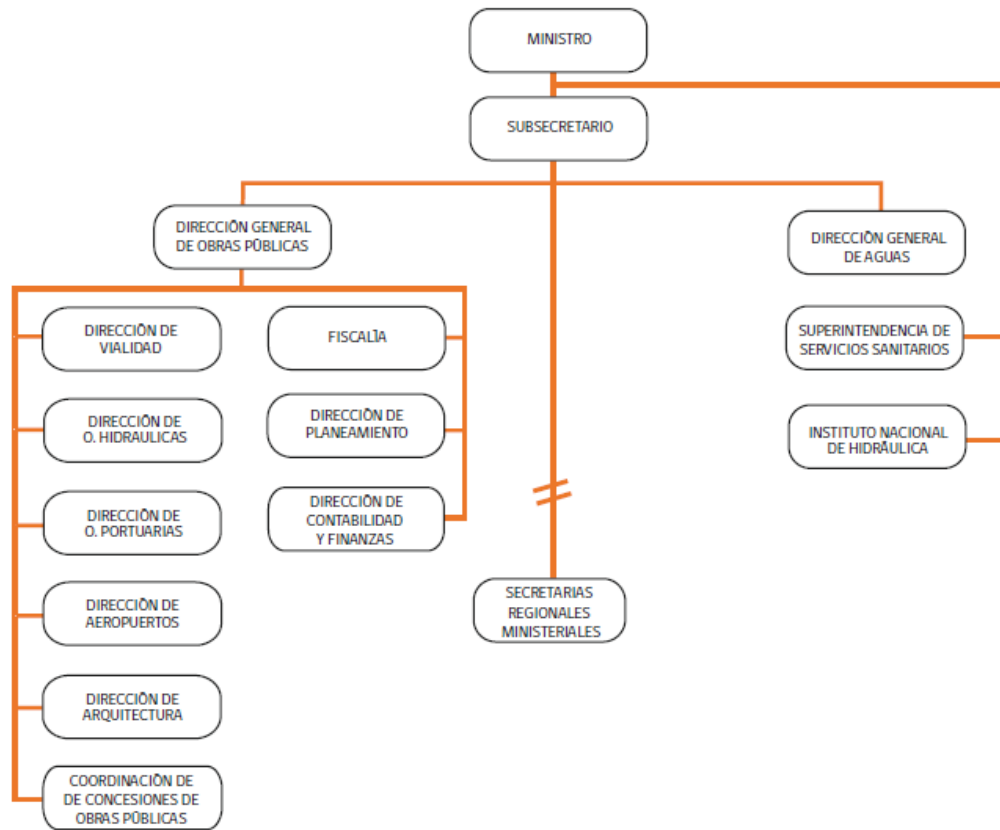
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

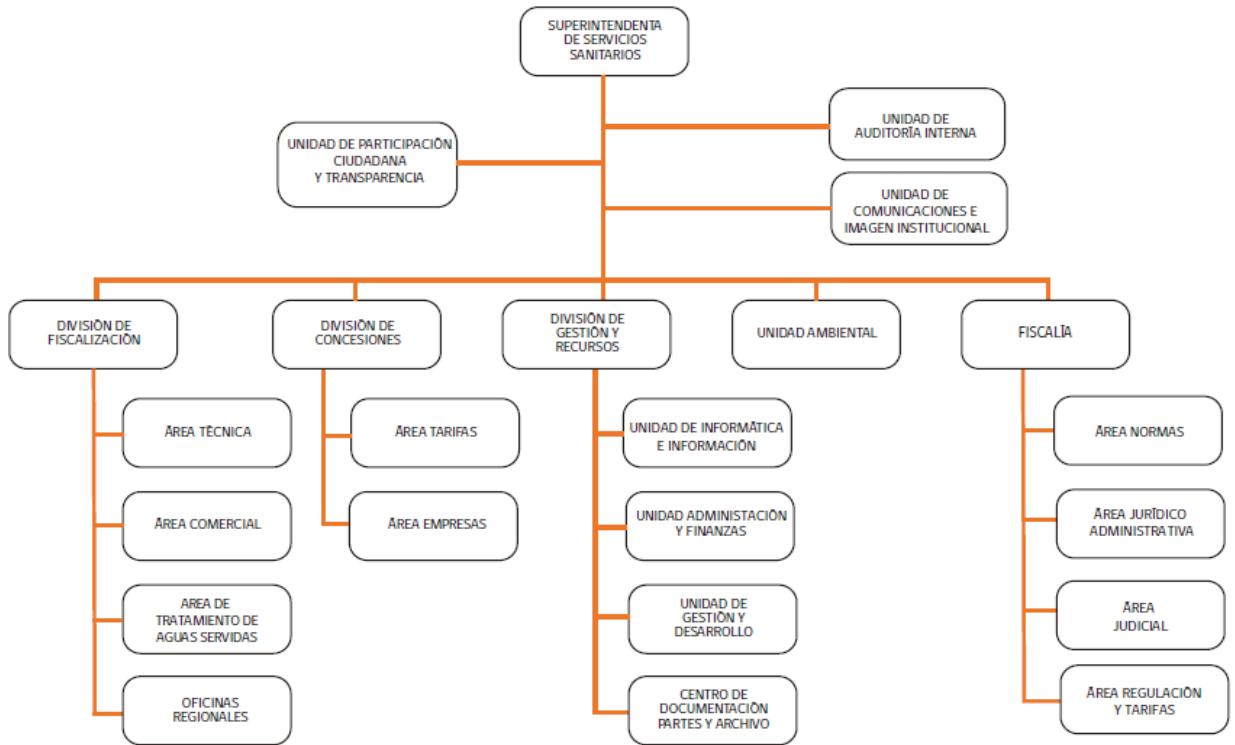
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Ministerio de Obras Públicas



Superintendencia de Servicios Sanitarios



c) Principales Autoridades

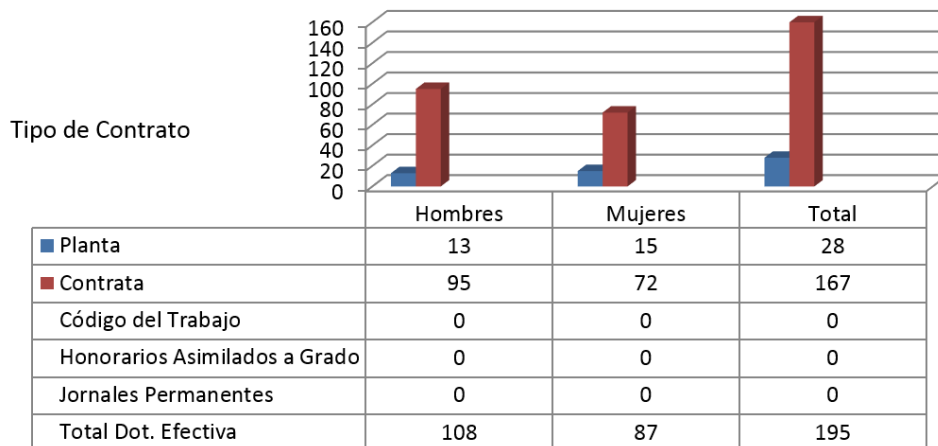
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	José Luis Szczaranski Cerda
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa (S) División de Gestión y Recursos	Macarena San Martín Vergara
Jefe Unidad Participación Ciudadana y Transparencia	Simón Bruna Gutiérrez
Jefa Unidad Comunicaciones e Imagen Institucional	Carol Pizarro León

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

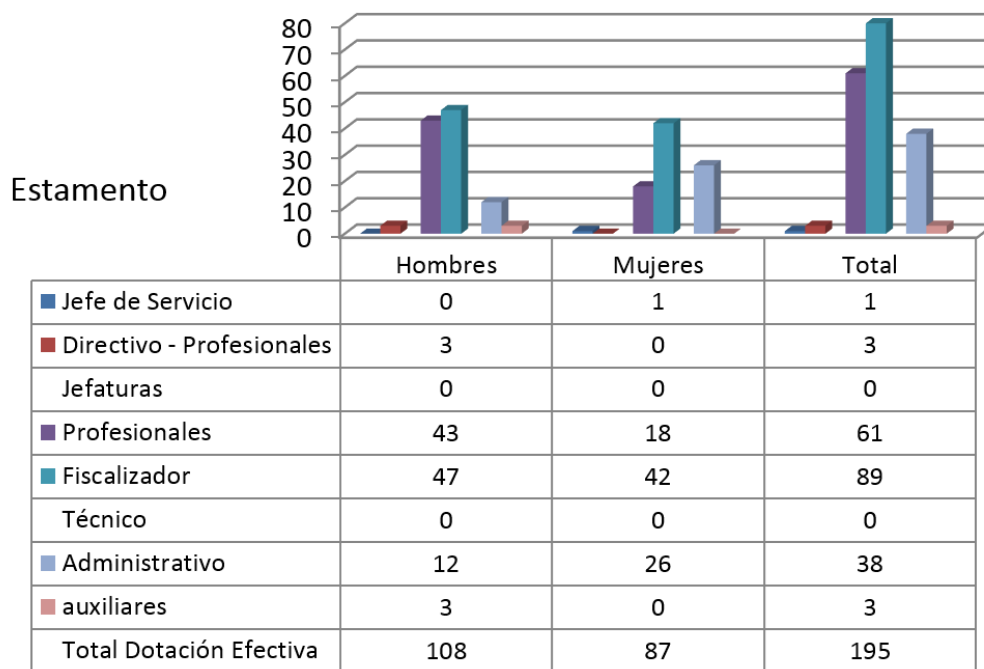
Anexo 2: Recursos Humanos *

a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014¹² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

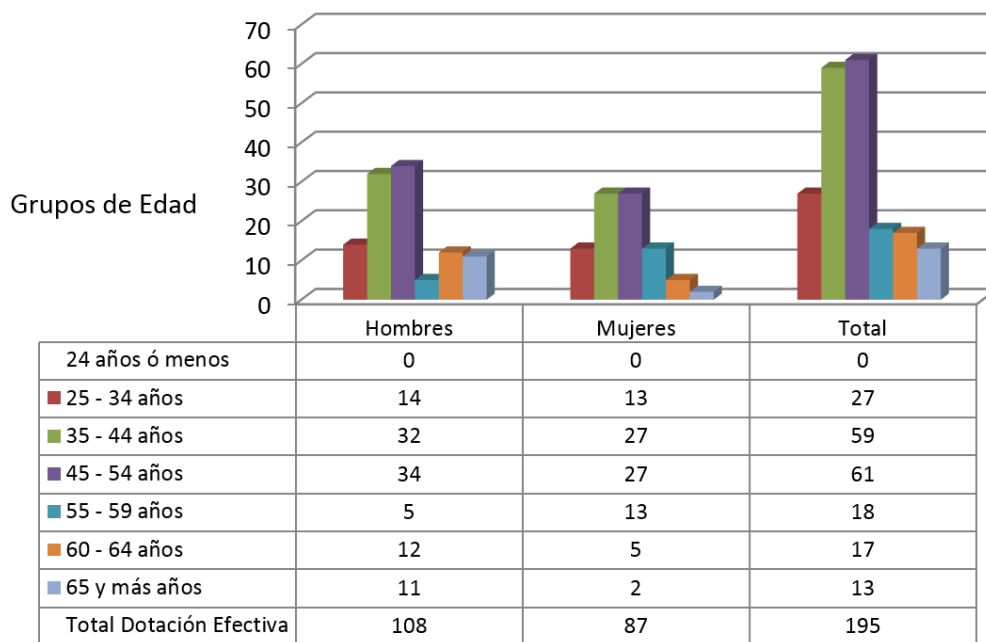


- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)



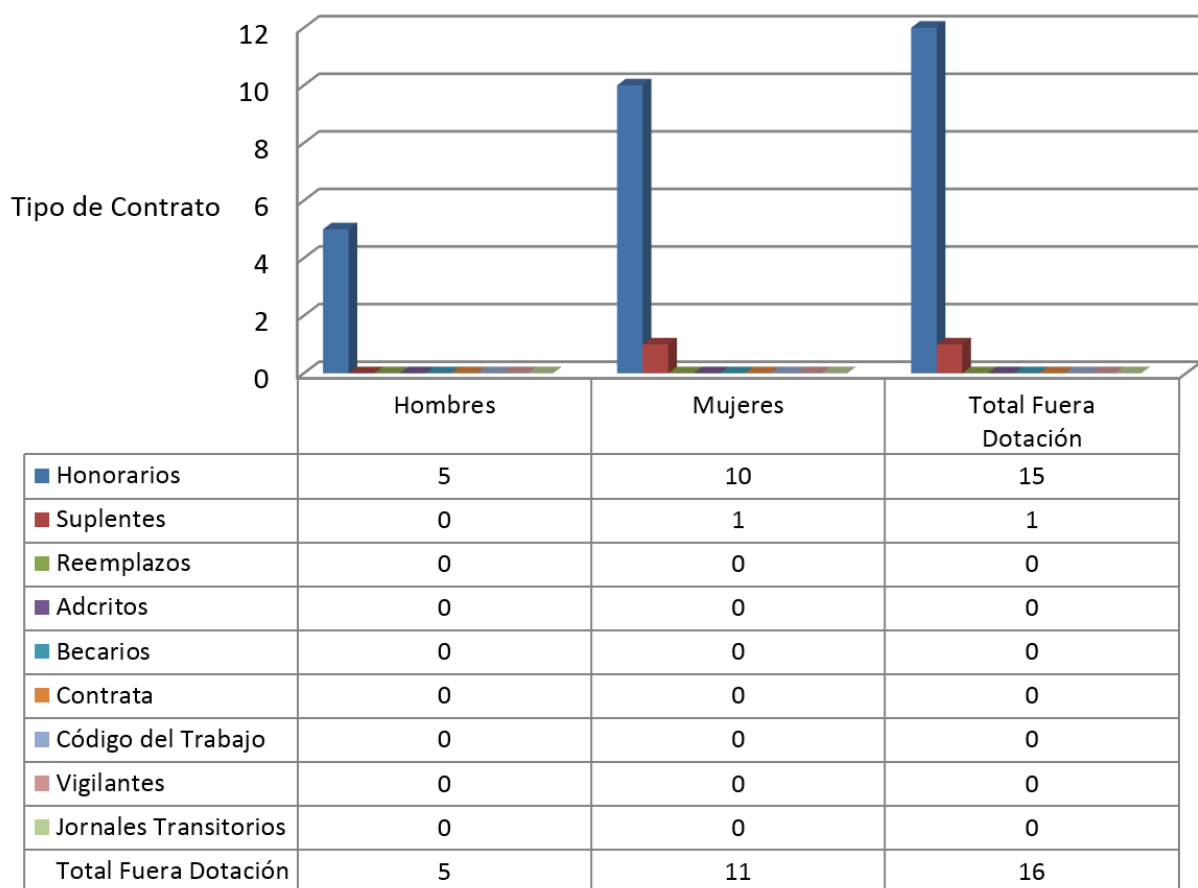
12 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



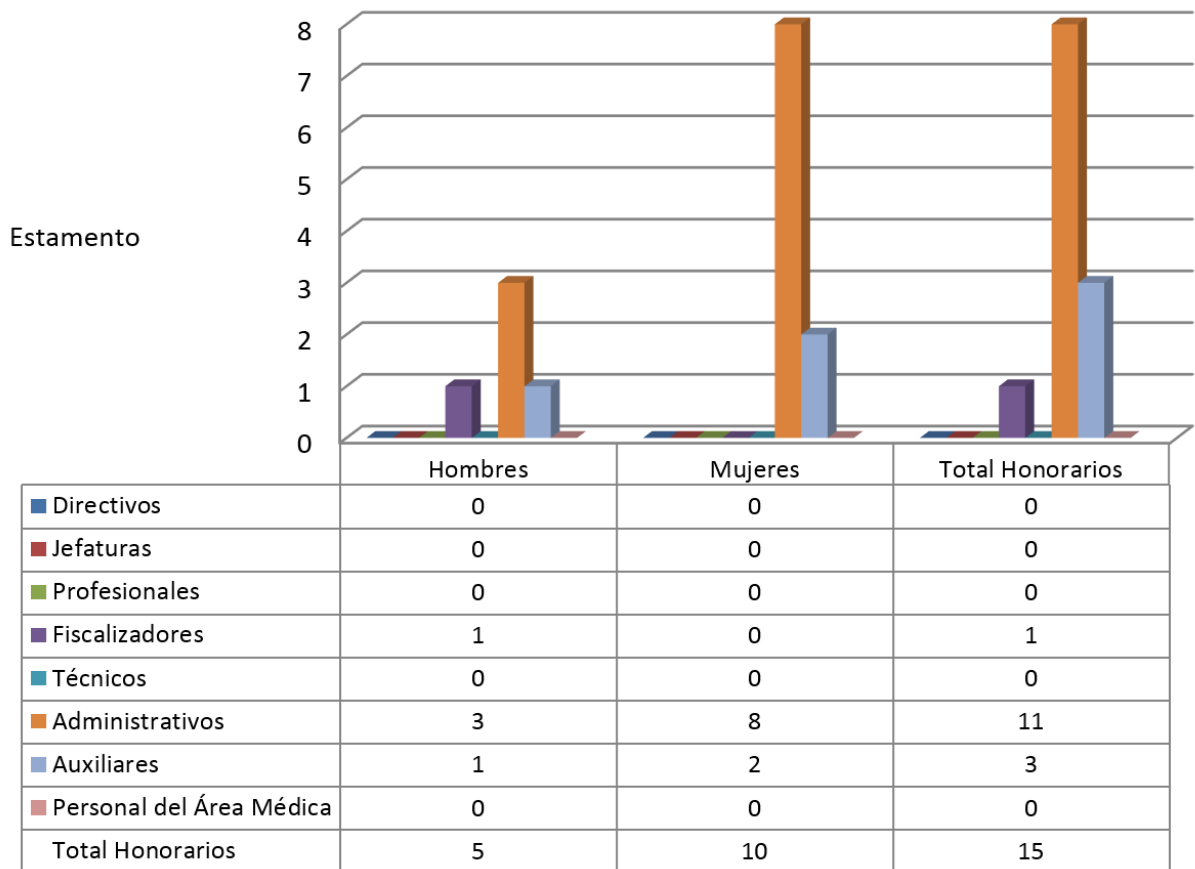
b) Personal fuera de dotación

- **Personal fuera de dotación año 2014¹³, por tipo de contrato (mujeres y hombres)**

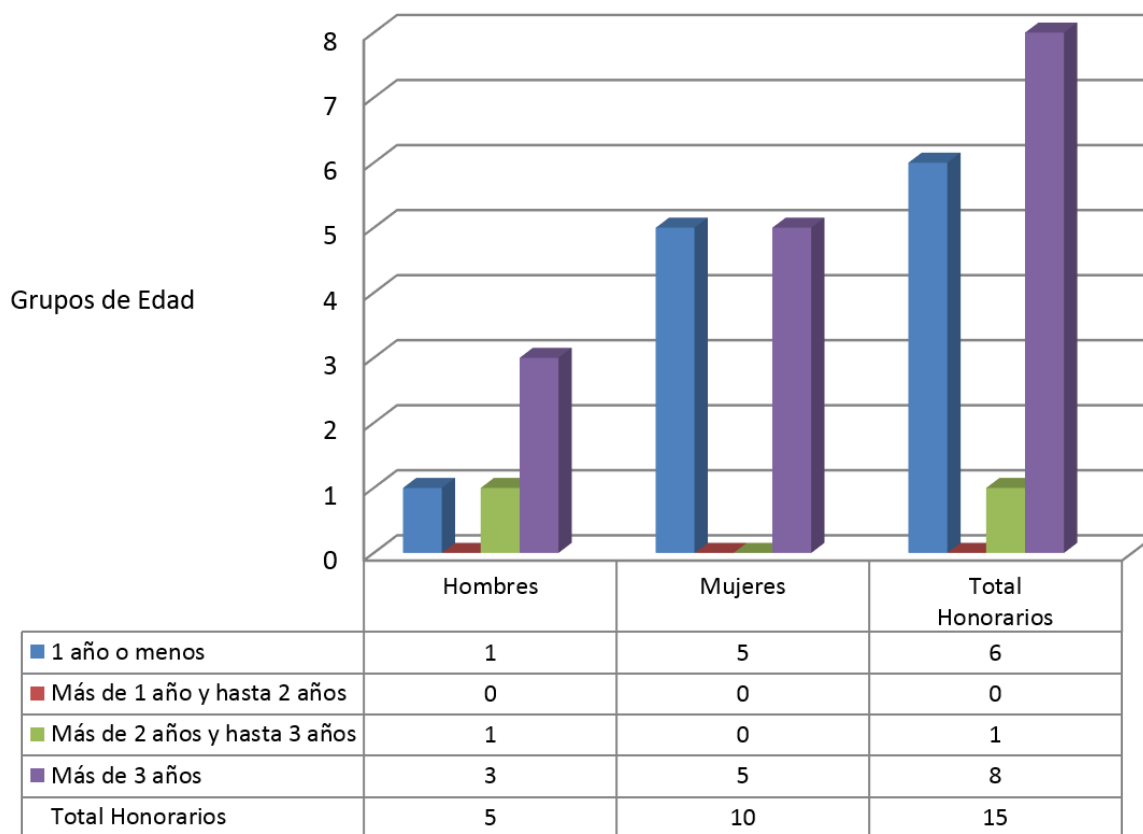


13 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adcritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁴		Avance ¹⁵	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ¹⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ¹⁷	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	83%	60%	-28%	Descendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100%	100%	0%	Neutro
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,1%	6,7%	10%	Ascendente
2.2 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%	1,0%	100%	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,5%	0%	-100%	Descendente
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0,5%	0,5%	0%	Neutro
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	4,6%	4,6%	0%	Neutro
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0%	0%	0%	Neutro
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	100%	61,5%	-39%	Descendente

14 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

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 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁴		Avance ¹⁵	Notas
		2013	2014		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0%	0%	0%	Neutro
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	1,5%	7,78%	419%	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	88,5%	83,1%	-6%	Descendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	4,4%	4,4%	0%	Neutro
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0%	0%	0%	Neutro
4.4 Porcentaje de becas ¹⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0%	0%	0%	Neutro
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,93%	0,69%	-26%	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo ²⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,49%	0,4%	-18%	Descendente

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

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

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

20 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁴		Avance ¹⁵	Notas
		2013	2014		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0%	0%	0%	Neutro
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,2%	2,4%	9%	Ascendente
7. Evaluación del Desempeño²¹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,5%	98,3%	-1%	Descendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,5%	1,7%	240%	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0%	0%	0%	Neutro
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0%	0%	0%	Neutro
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ²² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		Neutro
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ²³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		Existe, pero no se ha aprobado por Res. Exenta
9. Regularización de Honorarios					

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁴		Avance ¹⁵	Notas
		2013	2014		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0%	8,3%		Ascendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0%	12,5%		Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	90,9%	125,0%	38%	Ascendente

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014		
Denominación	Monto Año 2013 M\$ ²⁴	Monto Año 2014 M\$
INGRESOS	9.392.849	10.118.472
OTROS INGRESOS CORRIENTES	125.299	143.696
APORTE FISCAL	9.255.768	9.971.276
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	11.782	3.500
GASTOS²⁵	10.021.242	10.479.180
GASTOS EN PERSONAL	6.079.891	6.053.670
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.191.716	3.550.358
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10.905	58.111
INTEGROS AL FISCO	92	2
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	208.068	371.661
SERVICIO DE LA DEUDA	530.570	445.378
RESULTADO	-628.393	-360.708

24 La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

25 El mayor gasto del ST22 se explica por recursos adicionales por pago de expertos de los estudios tarifarios de SEMCORP Chacabuco y Aguas Chañar, además durante el 2014 se iniciaron los estudios tarifarios del 6° Proceso de Aguas Andinas y Esva

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²⁶ (M\$)	Presupuesto Final ²⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²⁸ (M\$)	Notas ²⁹
INGRESOS				9.146.203	9.986.176	10.118.472	-132.296	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		24.313		24.313	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	83.430	95.434	143.696	-48.262	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	66.950	66.950	115.821	-48.871	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.030	1.030		1.030	
	99		Otros	15.450	27.454	27.875	-421	
09			APORTE FISCAL	9.062.773	9.866.429	9.971.276	-104.847	
	01		Libre	9.062.773	9.866.429	9.971.276	-104.847	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS			3.500	-3.500	
	03		Vehículos			3.500	-3.500	
GASTOS				9.146.203	10.510.171	10.479.180	30.991	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.594.690	6.070.907	6.053.670	17.237	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.364.716	3.551.183	3.550.358	825	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		65.285	58.111	7.174	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		65.285	58.111	7.174	
25			INTEGROS AL FISCO	5.150	5.150	2	5.148	
	01		Impuestos	5.150	5.150	2	5.148	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	180.647	372.651	371.661	990	
	04		Mobiliario y Otros	1.839	2.839	2.835	4	
	05		Máquinas y Equipos	15.244	105.144	104.694	450	
	06		Equipos Informáticos	84.460	140.064	139.546	518	
	07		Programas Informáticos	79.104	124.604	124.586	18	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	444.995	445.378	-383	
	07		Deuda Flotante	1.000	444.995	445.378	-383	
RESULTADO					-523.995	-360.708	-163.287	

c) Indicadores Financieros

26 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

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

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁰			Avance ³¹ 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ³²)		1	0,97	0,92	0,94	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]						2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]						2
	[IP percibidos / Ley inicial]						2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		-1,07	-0,84	-1,23	1,46	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-1,07	-0,84	-1,23	1,46	3

Notas Cuadro 4:

- 1.- La SISS no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial durante el 2014.
2. La SISS no cuenta con Ingresos Propios.
3. La SISS durante el 2014 sólo recibió Deuda Flotante.

30 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

31 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.

32 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 2014³³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	538.549	-360.708	177.841
	Carteras Netas	0	-132.753	-132.753
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-132.753	-132.753
	Disponibilidad Neta	537.032	-231.492	305.540
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	537.032	-231.492	305.540
	Extrapresupuestario neto	1.517	3.537	5.054
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	28.335	24.254	52.589
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-25.177	-20.448	-45.625
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.641	-269	-1.910
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
No aplica a la SISS				

³³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados

f) Transferencias³⁴

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2014 ³⁵ (M\$)	Presupuesto Final 2014 ³⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ³⁸					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

g) Inversiones³⁹

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2014							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴⁰ (1)	Ejecución Acumulada al año 2014 ⁴¹ (2)	% Avance al Año 2014 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2014 ⁴² (4)	Ejecución Año 2014 ⁴³ (5)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
							No aplica a la SISS

34 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

35 Corresponde al aprobado en el Congreso.

36 Corresponde al vigente al 31.12.2014

37 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

38 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

39 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

40 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

41 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

42 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

43 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 *

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cumple SI/NO ⁴⁴	% Cumplimiento ⁴⁵	Notas
				2012	2013	2014				
Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No			(128.0/128.0)*100	(7.0/7.0)*100	(17.0/17.0)*100	(17.0/17.0)*100			
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Porcentaje de fiscalizaciones selectivas a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98, realizadas en el año t.	(N° de fiscalizaciones selectivas realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/N° de fiscalizaciones selectivas planificadas a realizar en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98)*100	%	N.M.	0.0%	107.0%	100.0%	SI	107.00%	3
	Enfoque de Género: No					(107.0/100.0)*100	(100.0/100.0)*100			

44 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje igual o superior al 75% y menor al 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 75%.

45 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cumple SI/NO ⁴⁴	% Cumplimiento ⁴⁵	Notas
				2012	2013	2014				
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88)*100	%	100% (2/2)*100	100% (4/4)*100	100% (30/30)*100	100% (30/30)*100	SI	100.00%	
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)*100	%	69% (151/218)*100	72% (133/186)*100	72% (166/232)*100	67% (167/249)*100	SI	107.46%	2
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	%	95.7% (22968.0/24003.0)*100	93.5% (18317.0/19582.0)*100	93.1% (23365.0/25106.0)*100	90.0% (22500.0/25000.0)*100	SI	103.44%	

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cum-ple SI/NO ⁴⁴	% Cumpli-miento ⁴⁵	No-tas
				2012	2013	2014				
				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. Enfoque de Género: No	(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				
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. Enfoque de Género: No	((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	%	17.0% ((407.0/348.0)-1)*100	16.2% ((467.0/402.0)-1)*100	15.9% ((526.0/454.0)-1)*100	15.0% ((529.0/460.0)-1)*100	SI	99.43%	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%

Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100 %

Notas:

- 1.- Cumple y excede lo programado para el año 2014.cabe señalar que este es un indicador nuevo y no tiene historial.
- 2.- Cumple y excede la meta programada para el año 2014.Cabe hacer presente que la información entregada el año 2013 para el "INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO FORMULARIO H 2014", donde se entregaron los valores siguientes: Universo de 249 localidades a fiscalizar, Validación en terreno de 167 localidades, 67% de localidades fiscalizadas, correspondían solo a un valor referencial estimativo, por cuanto los valores reales del universo de localidades factibles de fiscalizar solo se obtuvieron a partir de marzo del año 2014, evaluación que se hace cuando llega la totalidad de la información del autocontrol de cada Concesionaria. La nómina del universo de 232 localidades factibles de fiscalizarse se realizó bajo los siguientes criterios: 1) Sólo se fiscalizaran obras con avance de ejecución superior a 70% y2) Se fiscalizará un número de obras dentro de cada localidad tal que: A: Para localidades con 1 a 3 obras se fiscalizará el 100% de las obras y para localidades con 4 a o más, se fiscalizarán al menos 3 obras, o B: se fiscalizará al menos una obra considerada relevante.
- 3.- Al finalizar el período la medición del indicador da cuenta de un sobrecumplimiento de un 73% por sobre la meta definida. Lo anterior, si bien es cierto que no se ajustó a lo planificado, se considera una gestión eficiente en términos de optimización en el uso de los recursos presupuestarios disponibles que permitió realizar 208 controles adicionales a los programados al formular el indicador y su meta 2015.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

La SISS no tiene compromisos gubernamentales para el año 2014.

Anexo 6: Informe Preliminar⁴⁶ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴⁷

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)

No aplica a la SISS

46 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

47 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CAPÍTULO	07

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de fiscalizaciones selectivas a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98, realizadas en el año t.	12.00	100.00	107.00	107.00	12.00	107.00	12.00
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.	12.00	100.00	100.00	100.00	12.00	100.00	12.00
Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	12.00	67.00	72.00	107.46	12.00	107.46	12.00
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.	20.00	100.00	100.00	100.00	20.00	100.00	20.00
Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	12.00	90.00	93.10	103.44	12.00	103.44	12.00

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.	20.00	100.00	173.00	173.00	20.00	173.00	20.00
Porcentaje de variación de las resoluciones de monitoreo(RPM) para la norma DS MOP N° 609/98.	12.00	15.00	15.90	99.43	12.00	99.43	12.00
Total:	100.00				100.00		100.00

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica a la SISS

Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

A. MODIFICAN LEYES SECTORIALES

1. Boletín 2357-09

Descripción: Proyecto de ley sobre normas sobre compensaciones a usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos

Objetivo: Modifica el artículo 35 del DFL 382/89 e incorpora el artículo 35 bis, que establece un sistema de compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados por la interrupción del servicio de agua Potable, equivalente al duplo del valor del agua potable no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio.

Fecha de ingreso: 23/06/1999

Estado de tramitación: Segundo trámite Constitucional

Beneficiarios Directos: Usuario de los Servicios.

2. Boletín 7583-09

Descripción: Interpreta Art. 61 del D.F.L. N° 382, Ley General de Servicios Sanitarios, respecto a la comercialización de aguas servida.

Objetivo: Interpretar el artículo 61 del DFL 382, que establece la Ley General de Servicios Sanitarios, a fin de establecer claramente que las empresas sanitarias que tienen la concesión del servicio de tratamiento de las aguas servidas no pueden comercializar las aguas que depuran. Además, se deja en claro que la institución del derrame que establece el título V del Código de Aguas no es aplicable tratándose del prestador del servicio sanitario que recolecta y depura las aguas, toda vez que no tienen constituidos derechos de aprovechamiento sobre ellas, ni mucho menos dominio, todo lo cual se entiende en absoluta concordancia con el artículo 18 del referido decreto con fuerza de ley, que establece el contenido del decreto de concesión.

Fecha de ingreso: 7/04/2011

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional

Beneficiarios Directos: Usuario de los Servicios

3. Boletín 3105-09

Descripción: Modifica el artículo 6° del D.F.L. N° 382, ley general de Servicios Sanitarios, en lo referido a la administración de servicios de agua potable rural.

Objetivo: Excluir de la aplicación de los artículos 8, 63, 64, 65, 66, 67 a los prestadores de servicios sanitarios que sigan prestando el servicio sanitario de producción y distribución de agua potable y de recolección, conducción, tratamiento y distribución de las aguas servidas, a usuarios finales pertenecientes a localidades rurales de zonas no declaradas urbanas por el plano regulador

Fecha de ingreso: 17/10/2002

Estado de tramitación: Primer trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Prestadores en zonas rurales

4. Boletín 6547-15

Descripción: Modifica la ley General de Servicios Sanitarios con el objeto de establecer la obligación de mantener un suministro mínimo a los usuarios.

Objetivo: Modifica la letra d) del artículo 36 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que establece los derechos del prestador, señalando que tratándose de usuarios residenciales se deberá garantizar durante la suspensión del servicio, por no pago, el suministro básico y necesario para la higiene, salud y consumo de los residentes.

Fecha de ingreso: 4/06/2009

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

5. Boletín 7349-09

Descripción: Modifica Ley General de Servicios Sanitarios sobre concesiones sanitarias.

Objetivo: Sustituye el artículo 7° del DFL MOP N° 70/88, estableciendo nuevos criterios para determinar el cargo fijo periódico y el volumen mensual de consumo de agua potable y de descarga de aguas servidas, con objeto de lograr la equivalencia entre lo que se consume y lo que se cancela.

Fecha de ingreso: 7/12/2010

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

6. Boletín 8068-09

Descripción: Modifica el DFL N°382 de 1988 del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios

Objetivo: Obligar a todo prestador de servicios sanitarios, sin discriminación alguna, de áreas urbanas y rurales someterse a todas las disposiciones de la ley, y en especial a su Registro y Fiscalización por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Fecha de ingreso: 30/11/2011

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

7. Boletín 9548-14

Descripción: Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, en materia de estándares y medidas de construcción de redes de agua potable y alcantarillado en suelo salino

Objetivo: Agrega un inciso segundo al artículo 51° a la Ley General de Servicios Sanitarios, de manera de instaurar una norma de rango legal que establezca que los estándares y medidas de construcción de redes de agua potable y alcantarillado para viviendas en suelo salino se corresponderán con los más eficaces y eficientes que la mejor tecnología disponible ofrece con el fin de evitar filtraciones.

Fecha de ingreso: 4/09/2014

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

8. Boletín 9779-33

Descripción: Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, en el sentido de privilegiar la disposición de aguas servidas tratadas, para usos en actividades agrícolas y mineras.

Objetivo: Incorpora al numeral 6° del artículo 12 del DFL 382/89 un inciso 2°, señalando que el peticionario deberá privilegiar la disposición de las aguas tratadas para usos agrícolas de riego y procesos mineros. La disposición se materializará mediante un convenio celebrado entre el peticionario y las organizaciones o empresas beneficiarias, el que deberá presentarse junto con los demás antecedentes requeridos al momento de la solicitud de concesión.

Fecha de ingreso: 10/12/2014

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional

Beneficiarios Directos: Actividad minera y agrícola.

9. Boletín 8940-09

Descripción: Establece la obligación para las empresas sanitarias de informar semestralmente sobre los niveles de contaminación de las aguas a sus usuarios.

Objetivo: Agrega un inciso segundo al artículo 34 del DFL 382, estableciendo que el prestador estará obligado a entregar a los consumidores del servicio que provee un reporte semestral con los niveles de minerales, metales y cualquiera clase de microorganismos que contenga el agua potable que distribuye, el cual deberá ser visado por la autoridad de salud competente y tendrá que ser incluido junto a la boleta de cobro del servicio en el mes respectivo.

Fecha de Ingreso: 15/05/2013

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

10. Boletín 7079-03

Descripción: Prohíbe a los prestadores de suministros domiciliarios la comercialización de bienes o servicios en sus oficinas de atención al público y regula las características de estos recintos

Objetivo: Incorpora en el DFL MOP 70/98 un nuevo artículo 26, que prohíbe a los prestadores de servicios sanitarios, directa o indirectamente en sus oficinas de atención al público, actividades de venta de bienes y servicios que no sean los estrictamente complementarios a su objeto o giro principal. Un reglamento establecerá la amplitud y características que dichos recintos deberán reunir para prestar un servicio de calidad a los usuarios.

Fecha de Ingreso: 27/07/2010

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

11. Boletín 9452-09 / 9085-01

Descripción: Norma el servicio de recolección y disposición de aguas grises.

Objetivo: Norma el servicio de recolección y disposición de aguas grises.

Fecha de Ingreso: 15/07/2014

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

12. Boletín 5795-09

Descripción: Limita cobro por tratamiento de aguas Servidas

Objetivo: Las empresas de Agua Potable, al proponer a la Superintendencia los cobros que efectuarán, deberán elaborar una tabla que reduzca la cantidad de aguas servidas - y por tanto, su tratamiento y cobro - en aquellas viviendas que no sean departamentos.

Fecha de Ingreso: 03/04/2008

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde el 28/11/2012.

Beneficiarios Directos: Usuario de los servicios

B. SISTEMA DE AGUA POTABLE RURAL

1. Boletín 6252-09

Descripción: Regula los Servicios Sanitarios Rurales

Objetivo: a) fortalecer la capacidad de gestión de las organizaciones comunitarias preservando su carácter participativo; b) incentivar la eficiencia económica y la sustentabilidad financiera del sistema APR, que pasará a ser el sistema de Servicios Sanitarios Rurales, y c) definir con claridad los diversos roles del Estado.

Fecha de ingreso: 10/12/2008

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional

Beneficiarios Directos: Usuarios de zonas rurales

2. Boletín 9295-09

Descripción: Establece medidas de protección en favor de las áreas de servicio de los comités o cooperativas de agua potable rural.

Objetivo: Establece medidas de protección en favor de las áreas de servicio de los comités o cooperativas de agua potable rural.

Fecha de ingreso: 08/04/2014

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Sistema de Agua Potable Rural.

C. PROTECCIÓN AL USUARIO

1. Boletín 3817-03/ 4597-03 y 3988-03

Descripción: Sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, Establece una multa y otros derechos a favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebidas y Modifica la ley del consumidor con el objeto de regular los errores de facturación.

Objetivo: Protección a los usuarios de los servicios

Fecha de ingreso: 23-03-2005

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

2. Boletín 8852-09

Descripción: Modifica diversos cuerpos legales con el objeto de sancionar, mediante la compensación a los usuarios, a los prestadores de servicios sanitarios que incumplan las normas de calidad.

Objetivo: Cada vez que la Superintendencia verifique el incumplimiento en los parámetros de calidad del agua potable, estará facultada para ordenar la suspensión del cobro por dicho concepto, sin perjuicio de aplicar las multas establecidas por el ordenamiento para cada caso.

Fecha de ingreso: 20/03/2013

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

3. Boletín 7005-03

Descripción: Establece la obligación de empresas de servicios de distribución domiciliaria de disponer de oficinas de atención de público en todas las comunas donde presten servicios.

Objetivo: *Prevenir que fruto de la expansión territorial de los distintos servicios de distribución domiciliaria los habitantes de las comunas pequeñas, especialmente las con altas tasas de ruralidad, vayan quedando rezagados, obteniendo servicios de menor calidad que quienes residen en las grandes urbes del país.*

Fecha de Ingreso: 29/06/2010

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

4. Boletín 6695-03

Descripción: Establece que los proveedores de servicios básicos, deberán avisar al usuario cuando el consumo aumente al doble del promedio de los últimos tres meses y verificar, sin costo, el correcto funcionamiento del medidor.

Objetivo: Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección al consumidor. Los proveedores de servicios deben comunicar a sus usuarios cuando detecten un incremento del consumo y verificar el correcto funcionamiento del medidor, evitando con ello los recargos en estos consumos

Fecha de Ingreso: 10/09/2009

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios

5. Boletín 5468-03

Descripción: Obliga a las empresas reguladas a tener líneas telefónicas gratuitas de atención al consumidor.

Objetivo: Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección al consumidor.

Fecha de Ingreso: 08/11/2007

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios del Servicio

D. EVACUACIÓN Y DRENAJE DE AGUAS LLUVIAS

Boletín 3264-09

Descripción: Regula sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias

Objetivo: Mejorar la eficiencia y equidad en el funcionamiento de los sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias hoy existentes.

Fecha de Ingreso: 18/06/2003

Estado de Tramitación: Segundo Trámite Constitucional. Sin movimiento desde 04/01/2005

Beneficiarios Directos: Viviendas y Construcción.

E. OTRAS MODIFICACIONES

Boletín 8892-11

Descripción: Establece distancia mínima entre las plantas de tratamiento de aguas servidas y las viviendas

Objetivo: Modifica el Código Sanitario.

Fecha de Ingreso: 16/04/2013

Estado de Tramitación: Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

Beneficiarios Directos: Usuarios de los Servicios y empresas sanitarias.

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014

I. No existen leyes promulgadas durante el año 2014 sobre la materia

II. Para trámite de publicación Ley N° 20.812, que modifica ley N° 20.234, que establece un procedimiento de saneamiento y regularización de loteos, y amplía su plazo de vigencia (Boletín 9407-14)

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

Durante el año 2014, la Superintendencia de Servicios Sanitarios fue seleccionado como uno de 14 servicios públicos que recibieron financiamiento para el año 2014 y 2015 desde el Comité Innova Chile de la Corporación de Fomento de la Producción - CORFO, en el 2° Concurso de Gestión de la Innovación en el Sector Público.

Gracias a esto, la SISS contará, desde septiembre de 2014 y hasta agosto de 2015, con el apoyo de una empresa consultora para implementar un proceso de Innovación que perdure en el tiempo. Durante este proceso, se realizarán talleres, se levantarán nuevas políticas internas y se organizará a la institución para tener una permanente generación y gestión de ideas innovadoras que permitan generar impactos positivos en la gestión interna y en la atención de la ciudadanía.

El costo estimado del proyecto es de más de \$100 millones, de los cuales la CORFO aporta más de \$61 millones al proceso.

Uno de los primeros hitos de este proyecto se cumplió en noviembre de 2014, el cual resultó exitoso y a comienzos de 2015 ya existen más de 30 iniciativas en diferentes procesos de maduración.



Ministerio de
Obras Públicas

Gobierno de Chile

www.mop.cl