

BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2010

**SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS**

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

Moneda 673 – Santiago – 382 4000

www.siss.gob.cl

Índice

1. Presentación.....	2
2. Resultados de la Gestión 2010	4
3. Desafíos 2011	19
4. Anexos	21
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	22
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	30
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	33
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	37
• Anexo 5: Programación Gubernamental	40
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	41

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	31
Cuadro 2: Resultados de la Gestión Financiera.....	33
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2010.....	34
Cuadro 4: Indicadores de Gestión Financiera.....	35
Cuadro 5: Análisis del Resultado Presupuestario 2010.....	36
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2010.....	37
Cuadro 7: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2010.....	40

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2010 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	29
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)	30
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	30

1. Presentación

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

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador¹, supervisado por el Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas – MOP- y sujeta desde el año 2006 al Sistema de Alta Dirección Pública en los términos establecidos en la Ley N° 19.882.

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

Para desarrollar su labor dispone, a contar de 2008, de una oficina en cada región del país y un total de 199 funcionarios y funcionarias², que trabajan con los siguientes objetivos estratégicos:

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

A diciembre de 2010, el sector sanitario urbano está compuesto por 58 empresas, que atienden áreas de concesión exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 14 millones de habitantes. Actualmente un 95,4% de las empresas operadoras de servicios sanitarios es de propiedad privada y un 4,6% es de propiedad de municipalidades y cooperativas³.

Asimismo, la Superintendencia controla alrededor de 4.000 industrias generadoras de Residuos Industriales Líquidos – Riles en todo el país, fiscalizando en conjunto con otros organismos

1 Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2 A dic/2010 había 14 personas contratadas a honorarios no asimilados a grado, no constituyendo dotación.

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

competentes en materia ambiental el cumplimiento de las normas ambientales orientadas a mejorar la calidad de nuestras aguas superficiales y subterráneas.

La labor fiscalizadora durante el año 2010 estuvo marcada por el terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010 en la zona centro-sur del país, lo que impuso significativos desafíos tanto para la Superintendencia como para el sector sanitario en general.

Adicionalmente, se desarrollaron los **procesos de fiscalización** habituales de la Superintendencia, con énfasis en aquellas zonas afectadas por el terremoto:

- Se realizaron más de **869 controles directos de laboratorio**, tanto de calidad del agua potable, como de las descargas de aguas servidas e industriales
- Se complementó el trabajo de fiscalización, con alrededor de **2.700 fiscalizaciones en terreno** (un 12% más que el año anterior).

A pesar de que algunas **industrias generadoras de Riles** fueron afectadas por el terremoto, el porcentaje de cumplimiento de la normativa por parte de estos establecimientos, alcanzó en promedio un 90,2%, superior al 88,3% del año anterior.

Por otra parte, **durante 2010 continuó el quinto proceso tarifario nacional**, el cual también presentó cambios producto del terremoto, debido a que tuvieron que aplazarse por un lapso de seis meses los correspondientes a ESSBIO y Nuevosur, las empresas que operan en las regiones más afectadas. Para el resto de las empresas, los resultados se presentan en el capítulo 2.1.1 .

Durante 2011, la Superintendencia se orientará a supervigilar la finalización de los **planes de reconstrucción** de infraestructura de las empresas, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio de manera permanente.

Un aspecto que deberá cobrar especial relevancia en los próximos años, será la **incorporación de tecnología** en los procesos de fiscalización, a través del registro en línea y de la transmisión directa a la Superintendencia de información operacional crítica de las empresas, la validación automática de los datos, y contar con una plataforma de información georreferenciada.

Por otra parte, en **2011 culmina el quinto proceso tarifario nacional**, faltando para ello que finalicen los procesos de 8 empresas, que en conjunto atienden a casi un tercio de los clientes del país.

Por último, considerando la implementación en curso del **nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente**, la Superintendencia mantiene su compromiso de fiscalizar, con el mismo énfasis, hasta la transferencia efectiva de funciones a la nueva Superintendencia del Medio Ambiente.



Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

2. Resultados de la Gestión 2010

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

2.1.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

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

Bajo este nuevo modelo, las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes 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 modelo.

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

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

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

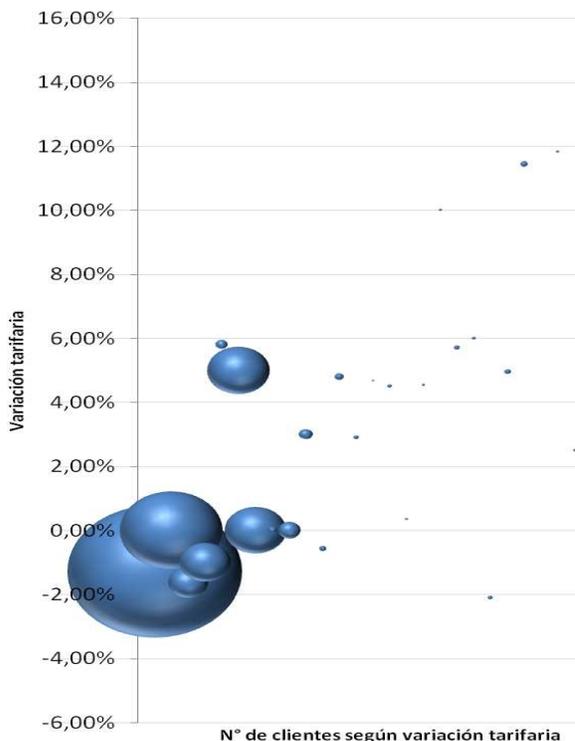
La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no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

De acuerdo a tales plazos, durante 2010 correspondió elaborar y publicar las bases para realizar los estudios de 10 empresas, incluyendo ECONSSA, Aguas de Antofagasta, Tratacal, que realiza el tratamiento de las aguas servidas de la ciudad de Calama, ESSAL, que opera en las regiones de Los Lagos y parte de Los Ríos, Aguas del Valle de la región de Coquimbo, Nuevosur, de la región

del Maule, ESSBIO, que opera en las regiones de O'Higgins y Biobío, Aguas Magallanes que opera en la región del mismo nombre, y San Isidro para la localidad de Labranza en la región de la Araucanía. Las empresas mencionadas atienden en conjunto a prácticamente un tercio de los clientes del país y sus respectivos procesos tarifarios culminarán el año 2011.

Cabe señalar que, producto de los efectos del terremoto en la infraestructura y gestión de las empresas, los estudios tarifarios de las empresas ESSBIO y Nuevosur, fueron postergados por un lapso de 6 meses.

Por otra parte, durante 2010 la Superintendencia acordó prorrogar la vigencia de las tarifas de las empresas Aguas Patagonia de Aysén, SMAPA que opera en la comuna de Maipú en la región Metropolitana y Coopagua que opera en el balneario de Santo Domingo en la región de Valparaíso, por lo cual las tarifas de estas empresas no sufrirán variaciones para los usuarios.



También durante el año fueron elaborados e intercambiados los estudios de cálculo tarifario de 8 empresas, entre las que destacan Aguas Cordillera de la Región Metropolitana y Aguas Araucanía.

El resultado de los procesos tarifarios, para aquellos que ya se encuentran terminados, muestra que las variaciones de tarifas oscilan entre -2,1% para la empresa que muestra la mayor reducción y +11,8% para la que resultó en un mayor aumento. No obstante, las tarifas presentaron una reducción para la mayor parte de los clientes.

Resultado de los procesos tarifarios 2009-2010

Región	Empresa	Variación de Tarifas	Entrada en vigencia de las nuevas tarifas	Clientes a dic. de 2009	
				N°	% del total sector
RM	Aguas Andinas	-1,30%	mar-10	1.549.597	35,29%
V	Esval	0%	mar-10	529.951	12,07%
III	Aguas Chañar	-1,65%	mar-10	78.340	1,78%
RM	Aguas Cordillera	-1%	jun-10	128.154	2,92%
RM	Aguas Manquehue	5,80%	may-10	6.898	0,16%
IX	Aguas Araucanía	5,0%	ene-11	195.260	4,45%
RM	SMAPA	0%	Prórroga hasta 2016	185.473	4,22%
V	Coopagua	0%	Prórroga hasta 2016	3.700	0,08%
XI	Aguas Patagonia de Aysén	0%	Prórroga hasta 2016	24.248	0,55%
X	Aguas San Pedro	3,0%	dic-10	8.412	0,19%
IX	Cooperativa Sarmiento	-0,58%	may-11	2.201	0,05%
RM	Com. de Servicios Remodelación San Borja	4,8%	feb-10	3.769	0,09%
IV	San Isidro S.A. Pichidangui	2,9%	feb-10	1.027	0,02%
IV	Empresa de Servicios Totoralillo	4,7%	feb-10	257	0,01%
V	Empresa de Agua Potable Los Molles	4,5%	feb-10	840	0,02%
RM	Alberto Planella Ortiz Loteo Santa Rosa del Peral	0,4%	feb-10	354	0,01%
RM	La Leonera (La Parva)	4,5%	feb-10	415	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Lo Aguirre	10,0%	feb-10	379	0,01%
RM	Empresa de Agua Potable Melipilla Norte	5,7%	feb-10	1.379	0,03%
RM	Explotaciones Sanitarias	6,0%	feb-10	646	0,01%
VII	Cooperativa Sagrada Familia	-2,1%	mar-10	1.012	0,02%
VII	Cooperativa Comunidad de Maule	5,0%	may-10	1.792	0,04%
RM	Servicios Sanitarios Larapinta	11,4%	jul-10	2.602	0,06%
V	Inmobiliaria Norte Mar S.A. (Loteo Rodelillo)	3,6%	ago-10	1	0,00%
RM	Aguas Santiago Sector B1 C y D	11,8%	dic-10	401	0,01%
IV	Empresa Aguas La Serena	2,5%	dic-10	347	0,01%
Total				2.727.455	62,11%

Nota: las tarifas tienen una vigencia de 5 años

Para llevar a cabo dichos procesos tarifarios, durante 2010 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 963 millones, a cargo de 17 profesionales de la SISS, con el objetivo de fortalecer la metodología empleada en el proceso tarifario anterior y definir la información necesaria para calcular los costos y gastos eficientes que incidirán en la tarifa de los servicios sanitarios para el período 2010-2014. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los diversos aspectos que inciden en el precio que deben pagar los consumidores: la demanda de la población por agua potable y alcantarillado, la estimación del valor agua cruda en cada localidad, el valor de las inversiones necesarias y los gastos de funcionamiento del servicio, entre otros. Además, todos los estudios estuvieron apoyados en la herramienta de cálculo de la tarifa de la Empresa Modelo, desarrollada con recursos internos de la SISS, mejora que permitió disminuir dramáticamente los tiempos de procesamiento que se tuvieron en procesos anteriores.

El calendario de los procesos tarifarios correspondientes al quinto proceso tarifario nacional que se inició en 2008 y que culmina el año 2011 se encuentra disponible en la página web www.siss.gob.cl (sección Qué hacemos/Fijar tarifas <http://www.siss.cl/propertyvalue-2273.html>).

2.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias

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

Fundamentalmente debido al crecimiento de las ciudades y a la modificación de los Planes Reguladores, anualmente la SISS ha estado recibiendo unas 30 solicitudes ya sea de nuevas concesiones, o bien de ampliaciones de concesiones existentes; el año 2010 se alcanzó a 39 procesos de concesión. Cuando se requieren servicios sanitarios en un área geográfica que no cuenta con la concesión correspondiente y no hay interesados en solicitarla, la SISS puede llamar a licitación pública.

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

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

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

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

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

En 2010 se otorgaron 39 concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, por aproximadamente 1.000 nuevas hectáreas, lo que permitirá dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a cerca de 22.000 nuevos hogares, lo que involucra un aumento de un 0,5% respecto a la situación en 2009. Cabe señalar que casi la totalidad de estas cifras corresponden a viviendas sociales.

La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 212 días, inferior a los 297 promedio registrados el año anterior. El porcentaje de Procesos de Concesión tramitados en menos de 300 días fue de 92,3%, superior a 78% del año anterior. Este incremento fue posible por mejoramientos realizados, incorporando los nuevos requerimientos de la Contraloría General desde el inicio del proceso.

A diciembre de 2010 existen 368 planes de inversiones de empresas sanitarias, de los cuales 359 se encuentran actualizados. Un 40% de estos planes (142) fueron actualizados o adecuados durante 2010 por parte de las empresas y contaron con la opinión favorable de la Superintendencia respecto de dicha actualización, una vez analizados.

2.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias

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

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

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

1. Realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
2. Controles directos de calidad del agua potable a través de laboratorios acreditados, para verificar que las empresas estén cumpliendo la normativa de calidad (Norma Chilena 409).
3. Controles de las descargas de plantas de tratamiento de aguas servidas a través de laboratorios acreditados, para verificar que ellas estén cumpliendo la normativa de calidad (Decreto Supremo SEGPRES N°90/00).
4. Control directo de la micromedición (correcto funcionamiento del medidor domiciliario).
5. Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
6. Fiscalización de las fuentes de agua que permitan asegurar el abastecimiento de agua potable en el período estival.

7. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta a reclamos por parte de las empresas, adecuada atención de público en las oficinas de la empresa.
8. Supervisión de cortes de agua programados.
9. Auditorías a la información que entregan las empresas.
10. Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.
11. Fiscalización de la aplicación de buenas prácticas en las licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.

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

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

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

La Superintendencia, en su labor fiscalizadora durante el año 2010 estuvo marcada por el terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010 en la zona centro centro-sur del país, lo que impuso significativos desafíos tanto para la Superintendencia como para el sector sanitario en general. En un primer momento, la Superintendencia tuvo un rol muy activo en la identificación de los daños, el control de la reposición de los servicios y en los Comités de Emergencia.

Conforme con sus facultades de fiscalización del sector sanitario y velando por su desarrollo normal, resguardando los derechos de los usuarios, tan pronto se produjo la emergencia, dispuso una serie de medidas e instrucciones, provisionales y definitivas, necesarias para que las empresas sanitarias restablecieran a la brevedad el suministro de los servicios, considerando camiones aljibe y estanques portátiles en aquellos lugares en que no era factible el abastecimiento por redes.

En relación al abastecimiento de agua potable a través de las redes de distribución, las primeras acciones de la Superintendencia tuvieron que ver con fiscalizar la inmediata ejecución de los

trabajos de las empresas sanitarias destinados a reponer la producción y reparar las alimentadoras hacia los estanques de distribución. A lo anterior, se sumó la fiscalización de la adopción de las medidas de mitigación necesarias: reparto de agua potable mediante uso de camiones aljibe y estanques portátiles. Respecto al alcantarillado, las primeras medidas estuvieron dirigidas a verificar el uso de camiones limpia fosas y habilitación de by-pass de emergencia, evitando el rebalse de aguas servidas en las vías públicas o al interior de los domicilios, entre otras acciones.

Se mantuvo un control diario de la situación de la prestación de los servicios por parte de las empresas concesionarias, además de requerir las soluciones para cada caso, las que incluyen obras de reposición y reemplazo. En este sentido, la Superintendencia ha fiscalizado los trabajos de reparación y reemplazo de infraestructura mayor que se han ejecutado tanto en la Región de Valparaíso (acueducto Las Vegas y aducción San Juan), como en la Región del Biobío (alimentadora Chepe- Talcahuano, alimentadora Gran Bretaña y alimentadora del estanque Higuera).

Con el objeto de asegurar la pronta normalización de la infraestructura sanitaria y en consecuencia recuperar la calidad de los servicios, la SISS instruyó a las empresas sanitarias de las regiones afectadas la entrega de lo siguiente:

1. Informe con catastro de daños por localidad.
2. Informes de obras y acciones ejecutadas, en desarrollo y planificadas, para restablecer los servicios y su calidad.
3. Plazos estimados asociados a cada una de las obras y acciones.

La información requerida fue la base para fijar a cada concesionaria sanitaria los plazos técnicamente necesarios para que las obras de reposición definitivas queden operativas, y así asegurar la plena satisfacción de los usuarios.

También se iniciaron expedientes de investigación en cada una de las zonas afectadas y para cada operador responsable, a fin de verificar la diligencia con que las empresas enfrentaron la emergencia y determinar si se dispuso de todos los recursos para la recuperación de los sistemas. Estas investigaciones y su evaluación consiguiente, se encuentra en desarrollo.

Con relación al servicio de recolección de aguas servidas (alcantarillado), se instruyó a las empresas sanitarias adoptar las medidas para asegurar el normal escurrimiento de las aguas servidas, ante la proximidad de los períodos de lluvias y así evitar rebalses en las vías públicas y obstrucciones domiciliarias a causa de fallas en la infraestructura pública sanitaria. Para estos fines, se les solicitó un programa de trabajo con identificación de las acciones y sectores en que se ejecutarían revisiones, limpiezas y desobstrucciones de colectores y uniones domiciliarias de alcantarillado. Junto a la limpieza, reparación y reemplazo de colectores, se les hizo presente la necesidad de actuar coordinadamente con las respectivas municipalidades para evitar que escombros sean botados en las cámaras de inspección de alcantarillado.

A fines de abril se logró conectar a la totalidad de los clientes que quedaban aislados desde el día del terremoto, restituyendo el suministro de agua potable por las redes de distribución al 100% de la

población. El día 30 de abril, la totalidad de las regiones afectadas por el terremoto alcanzaba 100% de abastecimiento de agua potable a través de las redes de distribución.

Región	Cobertura mediante la red de distribución		Cobertura mediante camiones aljibe, estanques u otro		Presión del suministro Normalizada
	9 de marzo de 2010	30 de abril de 2010	9 de marzo de 2010	30 de abril de 2010	30 de abril de 2010
Valparaíso	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Metropolitana	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
O'Higgins	99,9%	100,0%	0,1%	0,0%	100,0%
Maule	97,0%	100,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Biobío	71,0%	100,0%	29,0%	0,0%	98,6%
Araucanía	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	99,9%

(*) Nota: Abastecimiento de agua potable mediante la red de distribución considera, tanto el suministro intradomiciliario como algunos casos especiales a través de los grifos de incendio o con agua potable a baja presión.

Asimismo se instruyó a todas las empresas sanitarias la ejecución de un Plan de Invierno con medidas para minimizar los efectos de las lluvias en la operación de los sistemas de recolección de aguas servidas.

Por su parte, en el mes de octubre se logró recuperar al 100% el servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas en todo el país, en parte con la construcción de obras provisionarias por las empresas, algunas de las cuales se mantienen a diciembre de 2010 operando satisfactoriamente.

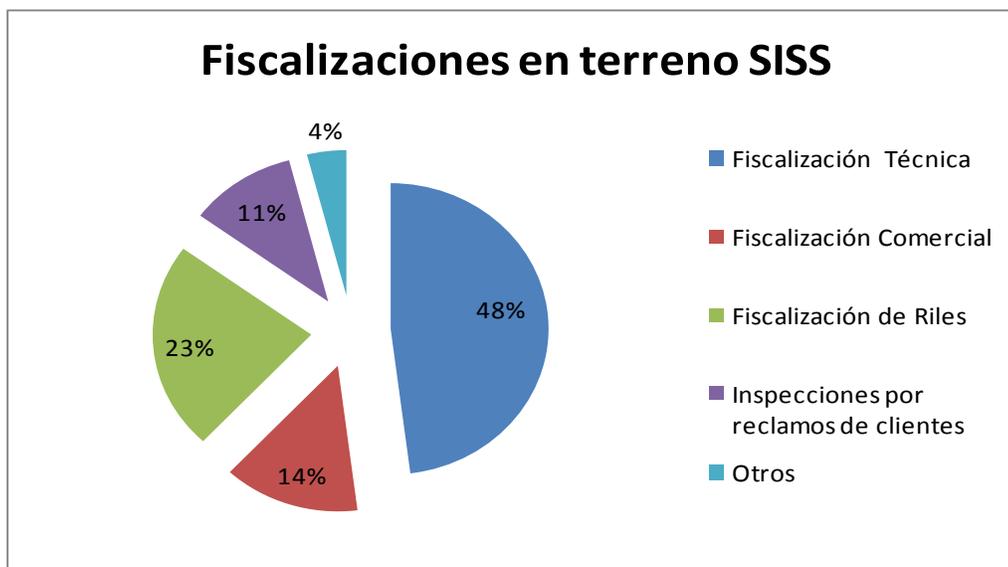
En relación a los cobros a los usuarios, la Superintendencia instruyó a las empresas respecto de cómo proceder en el cobro de los servicios, estableciendo que siempre se debe respetar el principio básico "cobrar por los servicios efectivamente prestados" y estableciendo medidas especiales para los damnificados. Producto de la fiscalización de la Superintendencia, alrededor de \$4 mil millones no fueron cobrados a los clientes debido a que los servicios no fueron efectivamente prestados.

Sin perjuicio de las acciones ejecutadas, la Superintendencia a la fecha mantiene su fiscalización en terreno, tanto por los equipos regionales, como del nivel central, a objeto que las concesionarias sanitarias, especialmente en la Región del Bío-Bío, realicen las inversiones definitivas destinadas a recuperar la infraestructura dañada.

Adicionalmente a las acciones derivadas directamente de la catástrofe, durante 2010 destacan las siguientes labores en el ámbito de la fiscalización de los servicios sanitarios y la atención de clientes:

- Se realizaron **372 controles directos de laboratorio; 74 de calidad del agua potable y 298 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas**, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas sanitarias y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe, con énfasis en los sistemas afectados por el terremoto. Adicionalmente se abordó el monitoreo de olores en dos plantas de tratamiento de aguas servidas.

- Se complementó el trabajo de fiscalización con alrededor de **2.000 fiscalizaciones en terreno** para verificar el funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados de aguas servidas y la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes. 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.



- Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2010 se realizaron 206 talleres a clientes en las regiones del país (10% superior al año anterior), con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia. Cabe señalar que un 64% de ellos fueron realizados en ciudades distintas a la capital regional, con el objeto de descentralizar esta actividad. Además se implementó la actividad **SISS ESCUCHA**, prevista en nuestra Norma de Participación ciudadana disponible en <http://www.siss.gov.cl/transparencia/norma.html>, completando 26 actividades a lo largo del país, en que la Superintendencia escucha a la comunidad con el objetivo de focalizar la fiscalización sobre la base de las necesidades de los clientes y posteriormente responde en una actividad de similar naturaleza.
- En total se atendieron cerca de 12.293 solicitudes y reclamos de clientes de empresas sanitarias en el año, de las cuales un 93,6% fue respondida en menos de 30 días hábiles. Con el fin de obtener un mejoramiento continuo de la calidad del servicio que nuestra institución presta a la comunidad, durante el año 2009 mantuvimos la certificación **ISO 9001 NCH 9001.Of 2009** para el "Sistema Integral de Atención Ciudadana" a través de la red de atención compuesta por las oficinas centrales, regionales y en convenio. Cabe señalar que se mantienen convenios con municipalidades y gobernaciones en 16 ciudades distintas a la capital regional, para extender la capacidad de atención a clientes.
- Para contribuir de forma efectiva a la capacitación y educación de los clientes se elaboró y difundió en forma masiva y en conjunto con la Subsecretaría de Obras Públicas el "**Manual**

de Inundaciones", documento que enseña medidas prácticas y sencillas para enfrentar esta situación. Además se efectuó una campaña de consumo responsable del agua en Arica.

- Difusión a la comunidad de los resultados del **Estudio de Percepción de Calidad de Servicio Sanitario 2009**, estudio realizado por la Superintendencia que arrojó un 5,6 como nota global del sector sanitario de nuestro país.

Tanto para los controles mencionados, como para la atención a clientes la SISS contó en 2010 con aproximadamente \$ 534 millones, 60 fiscalizadores y 20 ejecutivos(as) de atención en todas las regiones del país.

Sanciones a Empresas Sanitarias

Durante el año 2010 fueron aplicadas 89 multas a Empresas Sanitarias por un monto total de 2.440 UTA⁴, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio con un 78% del total.

Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Calidad de Servicio	71	79,78%	1903	77,99%
Comercial	4	4,49%	60	2,46%
Incumplimiento de Instrucciones	9	10,11%	320	13,11%
Planes de Desarrollo	3	3,37%	96	3,93%
Licitaciones	2	2,25%	61	2,50%
Total	89	100%	2.440	100%

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

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

Adicionalmente, durante 2010 se aplicó la **suspensión de cobro tarifario** a los usuarios, por el servicio de tratamiento de aguas servidas, en Curepto, región del Maule, Futrono, región de los Ríos y Quilaco, región del Biobío, debido a incumplimientos de las normas ambientales.

2.1.4 Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

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

4 Como referencia: Valor de la Unidad Tributaria Anual - UTA al 30/Junio/2009 = \$ 451.260

controlan:

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

En nuestro país existen alrededor de 4.000 establecimientos industriales bajo supervigilancia de la Superintendencia, tanto en forma directa como indirecta:

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

El sistema de autocontrol es el logro más relevante desde la plena vigencia de esta normativa. Son los propios establecimientos industriales los que informan de la calidad de sus descargas mediante laboratorios acreditados, enviando mensualmente a la SISS sus resultados a través del Sitio Web institucional, usando un sistema informático (SACEI) desarrollado con recursos internos de la SISS. De esta forma, ha sido posible establecer un mapa de las fuentes emisoras de Riles a lo largo del país, lo que es un hito en la historia medioambiental de Chile.

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

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

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

Para realizar todo lo anterior, la SISS cuenta con 9 profesionales, y el presupuesto ejecutado correspondiente al año 2010 fue de \$ 176,4 millones.

Durante el año 2010 se realizó una inspección de los establecimientos industriales potencialmente afectados por el terremoto del 27 de febrero, con el objeto de evaluar los daños e

instruir las medidas para asegurar que sus descargas de residuos se efectuaran conforme a la normativa ambiental.

Además de lo anterior, se continuó con el programa de inspección a nivel nacional de aquellos establecimientos que potencialmente pudieran estar generando residuos líquidos sin estar sometidos al régimen de control de la Superintendencia. Se realizaron 542 inspecciones en todo el país, superando las 410 realizadas en 2009.

Respecto de aquellos establecimientos que sí se encuentran bajo el control de la Superintendencia a través de una Resolución de Programa de Monitoreo Ambiental y que descargan sus Riles a cursos superficiales o subterráneos, durante 2010 se logró aumentar el nivel de respuesta de ellos respecto de su obligación de informar sobre sus descargas a la SISS a un 92,7%, como promedio anual, lo que refleja que se han adaptado rápidamente a la normativa.

Por otro lado, el porcentaje de cumplimiento de la normativa por parte de estos establecimientos, alcanzó en promedio un 90,2%, superior al 88,3% del año anterior, en parte explicado por la política de sanciones aplicadas por incumplimientos (ver sección sobre sanciones más adelante) y por las medidas que están implementando las empresas, tanto a nivel de la gestión de sus residuos líquidos como de inversión en sistemas de tratamiento, para dar cumplimiento a las normas.

Simultáneamente, durante 2010 la Superintendencia realizó 497 controles de laboratorio, de las descargas de Riles para verificar el cumplimiento normativo ambiental de las industrias, y contrastarlo con la información que las mismas proporcionan y 492 fiscalizaciones en terreno, lo que representa un 76% del total de establecimientos.

Por otra parte, en el contexto del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) de nuestro país, la Superintendencia revisó 918 documentos referidos a proyectos de inversión presentados como Estudios de Impacto Ambiental o Declaraciones de Impacto Ambiental, pronunciándose sobre aquellos que contemplan plantas de tratamiento tanto de agua cruda y de aguas servidas, y/o que generan residuos líquidos. Lo anterior permite garantizar que los proyectos de inversión evaluados han considerado adecuadamente la normativa ambiental orientada a proteger los cursos y masas de agua.

Un aspecto relevante de la gestión de la Superintendencia durante 2010 fue la realización del ordenamiento de información y antecedentes para el traspaso de la función de fiscalización de los establecimientos industriales que descargan a cursos y masas de agua superficial y subterránea, a la nueva Superintendencia del Medio Ambiente. Esta actividad se enmarca dentro de la implementación de la nueva institucionalidad ambiental en nuestro país, que está siendo realizada gradualmente, conforme a la ley, y con la coordinación de todas las autoridades y organismos con competencia ambiental en nuestro país.

Sanciones a Establecimientos Industriales que generan Riles

En relación con los establecimientos industriales, 107 de ellos fueron multados durante el año 2010, por un total de 1.091 UTA⁵, por infracciones referidas a las normas de emisión.

Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Norma DS N°46/02	23	21,50%	259	23,74%
Norma DS N°90/00	81	75,70%	776	71,13%
Normas DS N°90/00 y DS N°46/02	2	1,87%	21	1,92%
Normas DS N°N°46/02 y DS N°609/98	1	0,93%	35	3,21%
Total	107	100%	1.091	100%

Dentro de los procesos iniciados contra establecimientos industriales durante el 2010, por aplicación del artículo 64 de la ley 19.300 se derivaron 32 expedientes con propuesta de sanción a la autoridad ambiental respectiva, por un total aproximado de 470 UTA (5.634 UTM).

Infracción	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Norma DS N°46/02	3	9,38%	79	16,86%
Norma DS N°90/00	28	87,50%	385	82,07%
Norma DS N°609/98	1	3,13%	5	1,06%
Total	32	100%	470	100%

2.1.5 Participación en el establecimiento de normas y estándares

La SISS es invitada a participar en la elaboración de normas técnicas del sector sanitario por el Instituto Nacional de Normalización y en la elaboración de normas ambientales por parte del Ministerio de Medio Ambiente, organismo creado por la reciente Ley 20.417 y que es continuador de la CONAMA en esta materia. Adicionalmente participa en la elaboración de nueva legislación o modificación a la existente, ya sea por iniciativa propia o invitada por otros organismos del Estado.

Durante 2010 se participó en el Comité Operativo del Ministerio de Salud para la regulación del Boro en el agua potable. También en actividades y estudios coordinados por el Ministerio de Medio Ambiente para la elaboración y revisión de normas ambientales relacionadas con la componente agua:

- Procesos de revisión normas de emisión: DS 90 "Regulación de contaminantes asociados a descargas de residuos líquidos a aguas marinas y superficiales" y DS 46 "Emisión de Residuos líquidos a aguas subterráneas". Se coordinó la formulación de observaciones de la SISS a anteproyectos sometidos a consulta pública, y se elaboró informes técnicos.
- Norma emisión para descargas de plantas de tratamiento de agua potable: se elaboró informe con antecedentes técnicos y económicos.

En cuanto a las normas técnicas, durante 2010 se participó en 42 reuniones de los Comités Técnicos de Estudio de 10 proyectos de normas técnicas referentes a materiales, ensayos, productos e instalación y prueba de tuberías, tanto de agua potable como de alcantarillado.

5 Como referencia: Valor de la Unidad Tributaria Anual - UTA a diciembre de 2010 = \$ 451.260

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.

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

Durante 2010 se emitieron 76 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Finalmente, durante 2010 concluyeron dos estudios relevantes:

- “Análisis de las diferencias producidas en los consumos de agua potable entre medidor general y remarcadores”, por \$57.852.643
- “D.S. MOP 609: Análisis de parámetros y control de cumplimiento”, por \$57.381.750

2.1.6 Difusión de información sectorial

Durante 2010 la SISS ha continuado su política de difusión de información sectorial fundamentalmente a través de su sitio web, que fue rediseñado en 2008.

La SISS fiscaliza un sector formado por empresas naturalmente monopólicas y, por tanto, es muy relevante aportar a la transparencia de la industria, especialmente considerando la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información, respecto de la cual la SISS destacó en 2009 y 2010 por el cumplimiento cabal en su implementación.

Este año en forma muy especial se mantuvo informada a la ciudadanía diariamente respecto de la situación del suministro de agua potable en las zonas afectadas por el terremoto, entregando recomendaciones para el cuidado del agua en esas regiones.

Cabe señalar que un importante apoyo lo constituye el **Sistema de Atención a Clientes - SAC** (versión 3.0) para el registro y control de gestión de las solicitudes, que permitió recibir más del 50% de las solicitudes de información a través del sitio web institucional.

Como se expuso anteriormente, un aspecto destacable de 2010 fue el lanzamiento del **"Manual de Inundaciones"**, en conjunto con la Subsecretaría de Obras Públicas, documento que incorpora prácticas medidas para la prevención de daños o accidentes ocasionados por la inundación de agua potable y/o aguas servidas, orientadas a los jefes y jefas de hogar.

La entrega de este documento se está haciendo efectiva en todo Chile, a través de las oficinas que la SISS tiene en cada región, y a los asistentes a los talleres de capacitación que realizan los profesionales de la Superintendencia, sin contar además que se ha dejado disponible para toda la ciudadanía a través del Sitio Web de la SISS (<http://www.siss.cl/propertyvalue-3375.html>).

Además, se publicó el Informe de Gestión del Sector Sanitario, que se prepara y distribuye anualmente desde 1996.

Otro tema resaltante del año 2010 correspondió a la difusión a través de la prensa de los resultados del Estudio de Percepción de Clientes realizado el año 2009. 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 5,6 (en la escala 1 a 7), al sector sanitario urbano de nuestro país, una décima superior a lo registrado en 2008.

3. Desafíos 2011

La calidad de servicio es un aspecto clave para los clientes, grupos de interés y sector sanitario en general. Por ello, la SISS se orientará a supervigilar la finalización de los planes de reconstrucción de infraestructura de las empresas con motivo del terremoto, para asegurar el mejoramiento de la calidad del servicio prestado por las empresas concesionarias, que permita alcanzar aquellos estándares establecidos por la regulación sectorial de forma permanente.

En cuanto a los mecanismos de que esta Superintendencia dispone para supervigilar al sector, el rol de las oficinas regionales es clave para obtener la retroalimentación del cliente, atendiendo sus necesidades en cuanto a la aplicación del marco normativo, focalizando la acción fiscalizadora en aquellos aspectos de interés para la ciudadanía y en las zonas con mayores problemas de escasez hídrica y con capacidad de producción vulnerable.

Un aspecto que deberá cobrar especial relevancia en los próximos años será la incorporación de tecnología en los procesos de fiscalización, a través del registro en línea y de la transmisión directa a la Superintendencia de información operacional crítica de las empresas, que contengan validaciones automáticas de datos, a la vez que contar con plataformas georreferenciadas de la información.

Por otra parte, dado el mandato legal existente respecto de la renovación cada cinco años de los planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias, durante el año 2011 corresponde la revisión y pronunciamiento de la SISS respecto de 64 planes, que incluyen las necesidades de reposición de infraestructura en el sector y la sustentabilidad del recurso hídrico, de modo que la calidad de servicio esté garantizada en el mediano y largo plazo.

En 2011 culmina el quinto proceso tarifario nacional, faltando para ello que finalicen los procesos de las empresas ECONSSA, Aguas de Antofagasta, Tratacal, que realiza el tratamiento de las aguas servidas de la ciudad de Calama, ESSAL, que opera en las regiones de Los Lagos y Los Ríos, Aguas del Valle de la región de Coquimbo, Nuevosur, de la región del Maule, ESSBIO, que opera en las regiones de O'Higgins y Biobío, Aguas Magallanes, que opera en la región del mismo nombre, y San Isidro para la localidad de Labranza en la región de la Araucanía, que en conjunto abastecen a prácticamente un tercio de los clientes del país.

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

Por último, considerando la implementación en curso del nuevo marco institucional para la protección del medio ambiente, la Superintendencia mantiene su compromiso de continuar la fiscalización de establecimientos industriales que vierten sus residuos líquidos a cursos y masas de agua superficial y subterráneo, con el mismo énfasis hasta la transferencia efectiva de funciones a

la nueva Superintendencia del Medio Ambiente. Adicionalmente, se otorgará mayor énfasis en la función que no será transferida, correspondiente a la fiscalización de establecimientos que vierten sus residuos líquidos al alcantarillado público.

En cuanto a los recursos financieros, el presupuesto SISS 2011 presenta una reducción respecto del presupuesto 2010 de -1,28%, fundamentalmente por el menor gasto en bienes y servicios.

La Ley de Presupuesto 2011 asigna a la SISS M\$ 7.724.492 que se descomponen como sigue:

Sub Título	Denominación	Presupuesto Miles \$2010*		Variación relativa	Variación absoluta
		2010	2011		
	Totales	7.824.968	7.724.492	-1,28%	-100.476
21	Gastos en personal	4.474.326	4.606.699	3,0%	132.373
22	Bienes y servicios de consumo	3.107.916	2.831.682	-8,9%	-276.234
	Estudios giro propio	1.999.550	1.834.150	-8,3%	-165.400
	Gasto corriente y otros	1.108.366	997.531	-10,0%	-110.834
25	Integros al Fisco	4.852	5.000	3,1%	148
29	Adquisición de activos no financieros	226.874	270.463	19,2%	43.589
34	Servicio de deuda (deuda flotante)	1.000	968	-3,2%	-32
35	Saldo Final de Caja	10.000	9.681	-3,2%	-319

*El presupuesto del año 2011 ha sido deflactado en un 3,3%

4. Anexos

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

• Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

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

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos - Año 2010

Número	Descripción
1	Fiscalización a nivel nacional y de los estudios para apoyar los procesos tarifarios del Sector Sanitario

- **Objetivos Estratégicos** ⁶

Número	Descripción
1	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
2	Asegurar la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de 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.

6: Corresponden a los objetivos estratégicos de la Formulación Presupuestaria 2011

Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

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

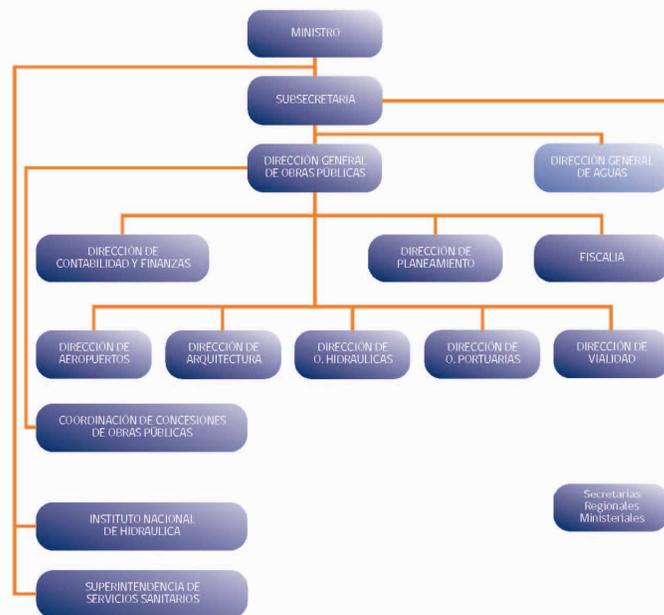
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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 • Comisión Nacional de Medio Ambiente • Instituto Nacional de Normalización • Ministerio de Vivienda y Urbanismo • Municipalidades • Congreso Nacional • Otras Autoridades Académicas y de Gobierno • Dirección Nacional del Servicio Civil • Superintendencia de Seguridad Social • Dirección de Presupuestos • Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno • Ministerio Secretaría General de Gobierno • Dirección de Compras y Contratación Pública • Ministerio Secretaría General de la Presidencia • Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo • Contraloría General de la República • Ministerio de Salud • DIRECTEMAR • Servicio Agrícola Ganadero • Dirección General de Aguas • SERNAGEOMIN • Consejo Nacional de Producción Limpia • Comisión Chilena del Cobre • Poder Judicial • Ministerio Público • Consejo para la Transparencia

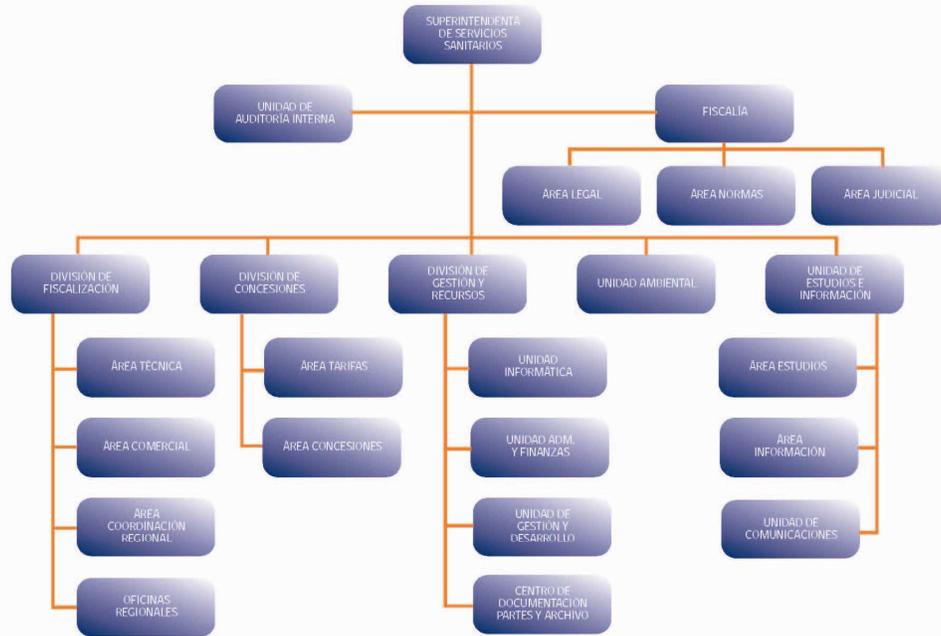
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Ministerio de Obras Públicas



Superintendencia de Servicios Sanitarios



Principales Autoridades

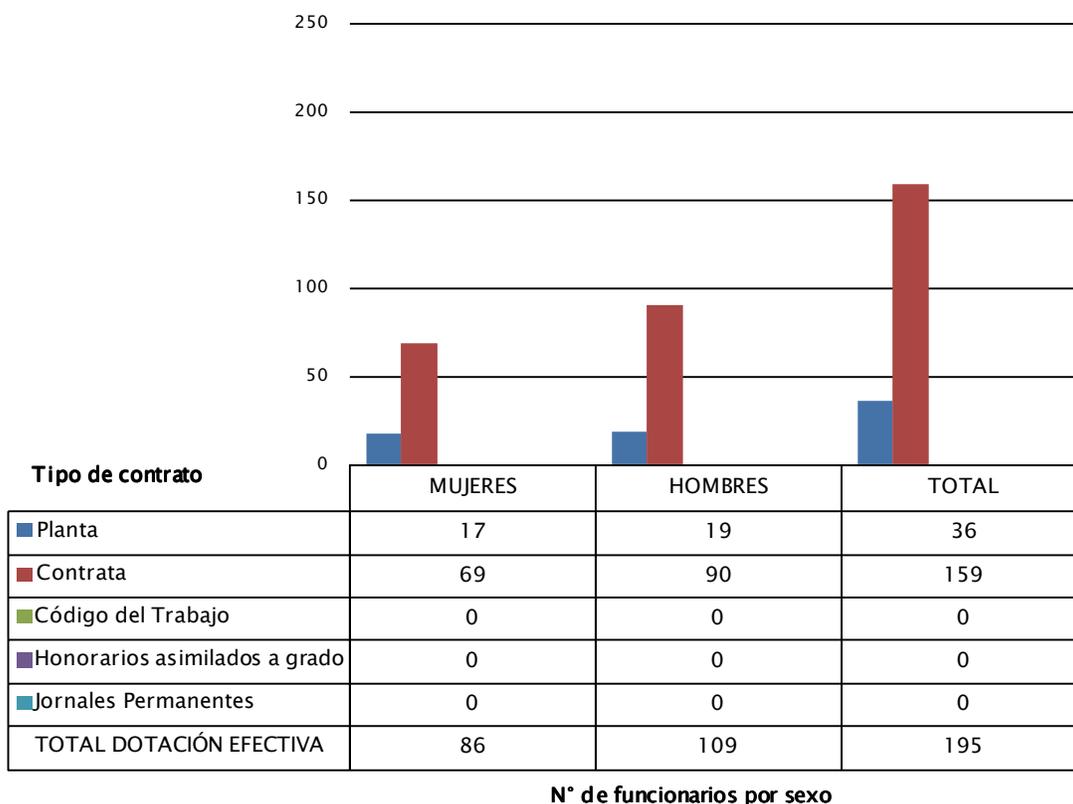
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Humberto Soto Velasco
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa División de Gestión y Recursos	María Concepción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

Región	Jefe Oficina Regional
De Arica y Parinacota	Honorino Córdova V.
De Tarapacá	José Ponce E.
De Antofagasta	Dagoberto Illanes Z.
De Atacama	David Toro A.
De Coquimbo	Erick Chulak Y.
De Valparaíso	Carlos Ordenes M.
Metropolitana	Rodrigo Peña B.
Del Libertador B. O'Higgins	Rodrigo Mansilla V.
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**

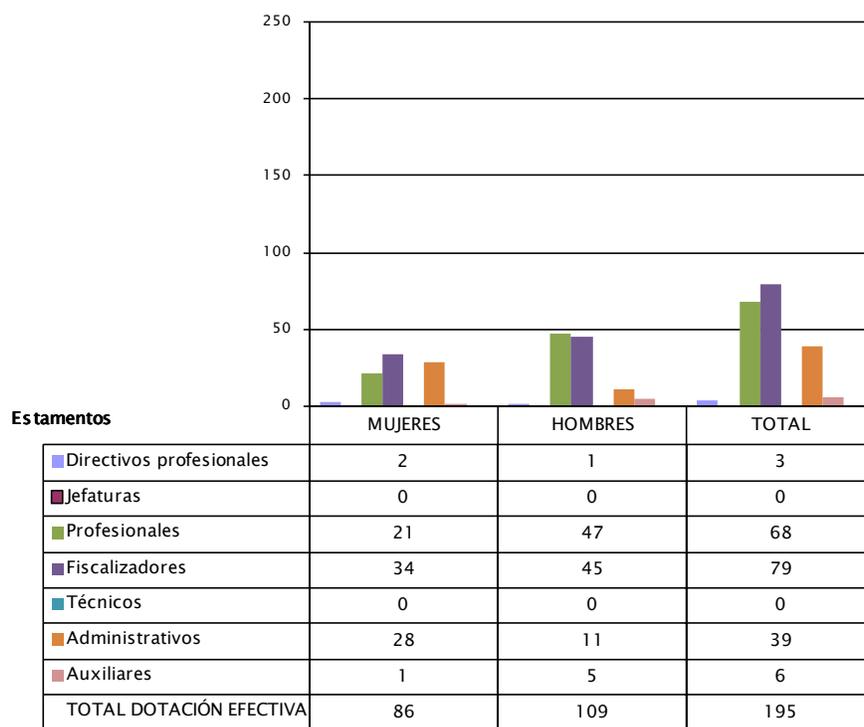
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2010⁷ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**



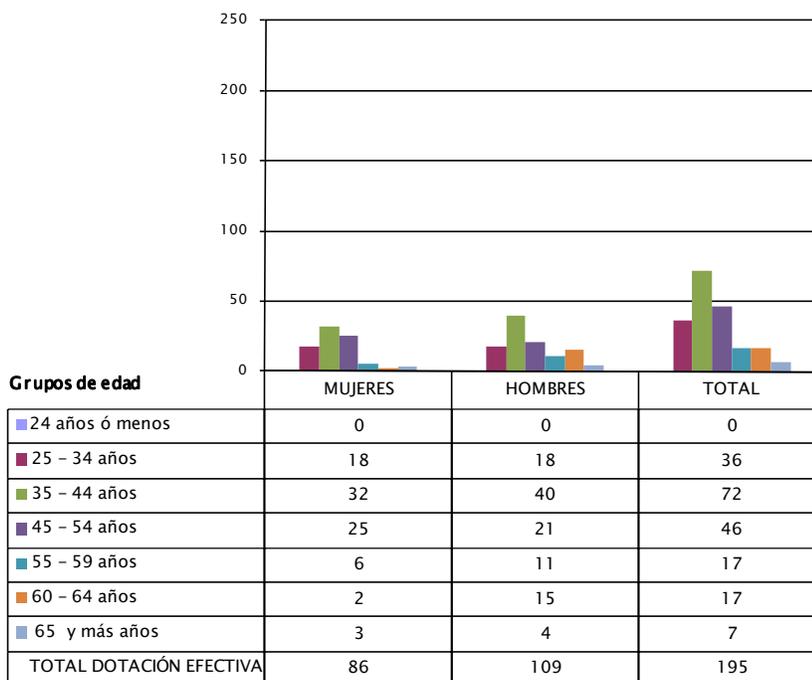
7 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios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

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁸		Avance ⁹	
		2009	2010		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,3	1,9	68,4	descendente
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	5,2	4,1	126,8	descendente
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,5	0,5	100,0	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	neutro
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2,1	0,0	0,0	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2,1	3,6	58,3	descendente
· Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,5	0,0	-	descendente
· Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,9	1,3	69,2	descendente
Grado de Movilidad en el servicio					
% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) *100$	0,0	2,8	---	ascendente
% de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Contrata Efectiva año } t)*100$	12,9	2,5	19,4	ascendente
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	82,0	83,6	102,0	ascendente
Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) *100$	0,0	0,0	---	ascendente
Promedio anual de horas contratadas para	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para$	3,7	3,7	100,0	ascendente

8 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁸		Avance ⁹	
		2009	2010		
capacitación por funcionario.	capacitación año t /N° de participantes capacitados año t)				
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	11,9	2,8	425,0	descendente
Evaluación del Desempeño¹¹					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	100,0	100		neutro
	Lista 2 (% de funcionarios)	---	---	---	
	Lista 3 (% de funcionarios)	---	---	---	
	Lista 4 (% de funcionarios)	---	---	---	

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

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

a) **Resultados de la Gestión Financiera**

Cuadro 2		
<i>Ingresos y Gastos devengados años 2009 – 2010, y Ley de Presupuestos 2011</i>		
Denominación	Monto Año 2009 ¹²	Monto Año 2010
	M\$	M\$
INGRESOS	7.829.564	7.867.555
Transferencias Corrientes		9.859
Otros Ingresos Corrientes	65.466	104.022
Aporte Fiscal	7.761.258	7.746.693
Venta de Activos No Financieros	2.840	6.982
GASTOS	7.829.564	8.125.399
Gastos de Personal	4.681.109	4.932.794
Bienes y Servicios de Consumo	2.883.572	2.609.907
Prestaciones de Seguridad Social	27.142	73.634
Integros al Fisco	111	83
Adquisición de Activos No Financieros	423.531	346.981
Servicio de la Deuda	93.823	162.000
RESULTADO	-279.724	-257.844

12 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras 2009 es 1,014.

b) Comportamiento Presupuestario Año 2010

Cuadro 3 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS	7.814.968	7.831.660	7.867.555	-35.895	
'05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES					
	'01		Del Sector Privado		9.860	9.860		
		'003	Administración del Fondo Bonificación por Retiro	0	9.860	9.860		
'08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	66.990	73.990	104.022	-30.032	
	'01		Recuperación de Licencias Médicas	55.825	55.825	86.309	-30.484	1
	'02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.015	1.015		1.015	
	99		Otros	10.150	17.150	17.713	-563	
09			APORTE FISCAL	7.746.861	7.746.693	7.746.693		
	01		Libre	7.746.861	7.746.693	7.746.693		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.117	1.117	6.980	-5.863	
	03		Vehículos	1.015	1.015	6.980	-5.965	
	04		Mobiliarios y Otros	102	102		102	
15			Saldo Inicial de Caja	10.000	323.609			
			GASTOS	7.814.968	8.145.269	8.125.399	19.869	
21			GASTO DE PERSONAL	4.474.326	4.937.000	4.932.794	4.206	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.107.916	2.618.920	2.609.907	9.013	2
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		73.635	73.634		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		73.635	73.634		
25			INTEGROS AL FISCO	4.852	4.852	83	4.769	
	01		Impuestos	4.852	4.852	83	4.769	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	226.874	348.862	346.981	1.881	
	03		Vehículos	11.673	21.750	21.490	260	
	04		Mobiliario y Otros	2.690	5.614	5.588	26	
	05		Máquinas y Equipos	10.526	28.009	26.547	1.462	
	06		Equipos Informáticos	141.085	201.613	201.569	44	
	07		Programas Informáticos	60.900	91.876	91.786	90	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	162.000	162.000		
	07		Deuda Flotante	1.000	162.000	162.000		
35			Saldo Final de Caja	10.000	10.000			
			RESULTADO			-257.844	-55.765	

1. A nivel de ingresos se refleja un mayor monto en la Recuperación de Licencias Médicas.
2. En el subtítulo 22 hubo una disminución del presupuesto, por los aplazamientos de algunos estudios tarifarios en las zonas más afectadas por el terremoto (VII y VIII regiones)

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ¹⁶	Notas
			2008	2009	2010	2010/ 2009	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁷)	---	0.97	0.97	1.02	1.05	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]						2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]						2
	[IP percibidos / Ley inicial]						2
	[DF/ Saldo final de caja]	---	0.17	-0.81	-0.63	0.78	3
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	---	0.17	-3.32	-0.63	0.19	3

- 1 La Superintendencia cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial en marzo de 2010 por efecto del terremoto.
- 2 La Superintendencia no cuenta con ingresos propios.
- 3 La Superintendencia durante el 2010 sólo recibió Deuda Flotante.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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 2010¹⁸				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	419.778	-257.844	161.934
	Carteras Netas		-340.625	-340.625
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-340.625	-340.625
	Disponibilidad Neta	467.365	62.785	530.150
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	467.365	62.785	530.150
	Extrapresupuestario neto	-47.587	19.996	-27.591
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	17.865	-31	17.834
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-64.475	20.446	-44.029
216	Ajustes a Disponibilidades	-977	-419	-1.396
219	Traspos Interdependencias			

¹⁸ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2010

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	N° de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales con RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02	N° de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales con RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02/ N° de Establecimientos Industriales con RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02 *100	%	-	-	75,8% (492/649) *100	53% (350/655)	SI	149%	1
Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias realizados, respecto del total que se debe realizar de acuerdo al DFL N°70/88	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100	%	100.0% (100.0/100.0)*100	100.0% (23.0/23.0)*100	100.0% (8/8)*100	100.0% (10/10)*100	SI	100%	
Fiscalización de empresas sanitarias	Numero de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados	N° de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados/ N° controles programados *100	%	-	-	186% (372/200) *100	100.0% (200/200) *100	SI	186%	2
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de clientes de empresas sanitarias afectados por fallas del servicio, respecto del total de clientes del país	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes del país)*100	%	2.0% (81989.0/4120045.0)*100	0,88% (38.140/4.317.759) *100	1,4% (60.271/4.317.759) *100	2.0% (88190/4409490)*100	SI	143%	3

19 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

20 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Porcentaje de Planes de Desarrollo de las concesionarias sanitarias con menos de 5 años de antigüedad conforme a la normativa vigente (DL N° 382/88 y su reglamento), respecto del total de planes de desarrollo existentes.	(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100	%	98.4% (358.0/364.0)*100	98.1% (357.0/364.0)*100	97,5% (359/368)*100	90,0 % (335/374)*100	SI	108%	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo legal de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	(Número de atenciones con plazo de respuesta inferior a 30 días hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en convenio)*100	%	85.8% (7436.0/8670.0)*100	91.6% (10258.0/11202.0)*100	93,6% (11.501/12.293)*100	85,0 % (7650/9000)*100	SI	110%	
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales										
	Enfoque de Género: No									

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

Notas:

1.- Producto del terremoto fue necesario realizar mayor número de fiscalizaciones que las planificadas pues fue necesario constatar en terreno las descargas de Riles y la situación general de las industrias con posterioridad al terremoto.

2.- La meta comprometió realizar al menos 200 controles de calidad del Agua Potable y de las descargas de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas durante 2009. Efectivamente se realizaron 364, compuestos de 73 controles de calidad del Agua Potable y 291 de las descargas de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas.

Respecto de esta meta, en el año 2009 se efectuó un total de 364 controles, correspondientes a 291 Controles Directos (CD) de la calidad del efluente de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS) y a 73 controles paralelos de la calidad del Agua Potable. Por consiguiente, la meta propuesta para el año 2009 fue ampliamente superada, debido principalmente a la disminución en los costos de los monitoreos efectuados.

Específicamente en los CD realizados al efluente de las PTAS, durante el año 2008 se efectuó un total de 123 CD con un costo total de \$55.267.150, lo que resulta en un costo promedio por control de \$450.000. Para el año 2009 se disponía en el presupuesto para la División de Fiscalización de un monto total de \$70.000.000 para este ítem, por lo cual se comprometió como meta final un total de 150 CD a PTAS, teniendo en consideración el valor promedio de los monitoreos de aguas servidas; sin embargo, durante el año 2009 se concretó un total de 291 CD a PTAS con un costo promedio por control de \$224.000, siendo el costo total del año para control de PTAS un valor de \$65.180.953.

Cabe destacar que para los laboratorios acreditados estar contratado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, reviste un prestigio adicional y les otorga mayor credibilidad en el mercado; por lo cual, estos se esfuerzan por ganar las licitaciones de esta

Institución rebajando sus costos y aumentando el número de equipos y personal disponible para dichas labores. En el año 2008 postularon siete laboratorios a la licitación del Control Directo de PTAS en el primer semestre y un total de cuatro para el segundo semestre, quedando en ambos casos seleccionados dos laboratorios (AQUA Calidad del Agua Ltda. y Gestión de Calidad y Laboratorio S.A.). Posteriormente, para el año 2009 se recibieron cuatro oferentes en el primer semestre (dos de ellos nuevos postulantes) y cuatro para el segundo semestre (dos de ellos también nuevos postulantes), esta competencia favoreció a la Superintendencia, pudiendo adjudicar a tres laboratorios acreditados, Gestión de Calidad y Laboratorio S.A., Lab & Testing Chile S.A. y SGS Chile Ltda., con un costo final bastante menor al de años anteriores.

Así por ejemplo el laboratorio Gestión de Calidad y Laboratorio S.A en una propuesta del año 2008 señala que un monitoreo de 24 horas a una PTAS en la región de Los Lagos tiene un costo de \$297.111 y en el año 2009 el mismo monitoreo redujo su costo a \$191.576.

3.- La meta corresponde al estándar mínimo de calidad de servicio aceptable. Por esa razón lo esperable es que la meta se sobrecumpla. El año 2010, el resultado empeoró respecto de 2009 producto del terremoto pero se mantuvo dentro del estándar esperado.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 7 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ²¹	Producto 2010 ²²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²³	Evaluación ²⁴
Servicios Básicos (Servicios Sanitarios). Continuar con el desarrollo del Quinto proceso tarifario nacional.	<p>Los hitos del proceso tarifario que debe cumplir la SISS durante 2010, involucran a 17 concesionarias y son los siguientes: Elaboración de Estudio Tarifario e Intercambio de estudios con la concesionaria si corresponde en: Aguas Cordillera S.A., Servicios Sanitarios Larapinta S.A., Inmobiliaria Norte Mar S.A. (Loteo Rodelillo) , Aguas Santiago Sector B1 C y D, Aguas San Pedro S.A., Empresa Aguas La Serena S.A., Aguas Araucanía y Cooperativa Sarmiento</p> <p>Aprobar bases definitivas para los procesos de: Aguas de Antofagasta S.A., TRATACAL S.A., Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., Aguas del Valle S.A.</p> <p>Publicar bases preliminares para los procesos de: Essbio S.A., Nuevo Sur S.A., Aguas Patagonia de Aysén S.A., Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. ESSSI (Labranza) y Aguas Magallanes S.A.</p>	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.	Cumplido*
Servicios básicos. En el ámbito de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, recuperar la cobertura urbana y la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas en las zonas afectadas por el terremoto.	<p>Fiscalizar que se entregue abastecimiento de agua potable al 100%. .</p> <p>Fiscalizar que se logre estabilizar el sistema de recolección de aguas servidas al 100%.</p> <p>Fiscalizar que se implementen medidas de mitigación en el 100% de los sistemas de tratamiento y disposición de aguas servidas dañados por el terremoto</p> <p>Fiscalizar la operatividad de los colectores de Aguas Servidas a fin que no se vea afectada la calidad del servicio por efectos de escombros derivados del terremoto</p>	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.	Cumplido

* Las bases preliminares correspondientes a Aguas Patagonia de Aysén no fueron publicadas debido a que mediante Resolución SISS N° 3.531 de 2010 se autorizó la prórroga de las tarifas vigentes para dicha empresa, en virtud de lo cual no corresponde iniciar un proceso tarifario y por tanto publicar las citadas bases.

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

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

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

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

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

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

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

Las metas de eficiencia institucional de la SISS son fijadas por el MOP en conjunto con el Ministerio de Hacienda, a proposición de la SISS. Es así como el Decreto MOP N° 2.349 de 2009, estableció las metas del año 2010, de cuyo cumplimiento depende la percepción de la citada asignación para el periodo 2011 por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2010, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
1		Porcentaje de Fiscalizaciones a empresas sanitarias realizadas en el año t, respecto del total de fiscalizaciones a empresas sanitarias programadas realizar en el año t	(N° fiscalizaciones a empresas sanitarias realizadas en el año t / N° fiscalizaciones a empresas sanitarias programadas a realizar en el año t) * 100	(226/112)*100=201,8%	100% (112/112)*100 Fiscalizaciones programadas realizar el año 2010: • Fiscalizar el cumplimiento de los planes de inversión de 60 localidades de empresas sanitarias. • Auditar Procedimiento de	SI	201,8%	15%	NO	1

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
				auditados.	monitoreo de presiones en redes de agua potable, en al menos, 18 localidades. <ul style="list-style-type: none"> • Auditar información de continuidad de los servicios en, al menos, 24 localidades. • Auditar, a lo menos, 10 procesos de licitación pública realizada por empresas sanitarias. 					
2		Porcentaje de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados el año t, respecto del total de controles programados realizar el año t	(N° de controles de calidad de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas Realizados el año t / N° controles de calidad de agua potable y de efluentes de planta de tratamiento de aguas servidas programados a realizar el año t)*100	(372/200)*100=186% <ul style="list-style-type: none"> • 74 controles de calidad a servicios de agua potable. • 298 controles a descargas de plantas de tratamiento 	100% (200 / 200)*100	SI	186%	20%	NO	2
3		Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles en el año t, respecto del total de consultas y reclamos	(Número de consultas y reclamos respondidos en menos de 30 días hábiles en el año t / N° total de consultas y reclamos recibidas en la	(11.501/12.293)*100=93,6%	85%	SI	110%	15%	NO	3

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
4		reclamos recibidos por la SISS en el año t	SISS en el año t)*100							
4		Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en el DFL N° 70/88	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88 en el año t / N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria en el año t, conforme al DFL N°70/88)*100	(8/8)*100= 100%	100%	SI	100%	20%	NO	4
5		Porcentaje de solicitudes de Concesión Sanitaria tramitadas en el plazo de 300 días en el año t, respecto del total de solicitudes de Concesión Sanitaria tramitadas en el año t	N° de Solicitudes de Concesión sanitaria tramitadas en el plazo de 300 días corridos en el año t / N° Total solicitudes de concesión sanitaria tramitadas en el año t.	(36/39)*100= 92,3%	95%	SI	100%	5%	NO	5
6		Porcentaje de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2010, conforme a la normativa vigente,	N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias vigentes con menos de 5 años de antigüedad al 31/12/2010 / N° Total de planes de desarrollo de las concesionarias	(359/368)*100=97,5%	90%	SI	108%	10%	NO	6

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No)	Notas
		respecto del total de planes de desarrollo existentes al 31/12/2010	sanitarias existentes al 31/12/2010							
7		Porcentaje de documentos SEIA revisados por la SISS en el plazo en el año t, respecto del total de documentos SEIA recibidos por la SISS en el año t	N° documentos SEIA revisados en el plazo dispuesto por CONAMA en el año t / N° Total de documentos SEIA recibidos en el año t para revisión por parte de la SISS	$(824/918)*100=89,8\%$	80%	SI	112%	5%	NO	7
8		Porcentaje de variación de las fiscalizaciones en terreno realizadas a establecimientos industriales que NO cuentan con resolución de monitoreo ambiental (RPM) para las normas ambientales el DS 90/00 y el DS 46/02(5), respecto del N° de fiscalizaciones en terreno realizadas a establecimientos industriales que NO cuenta con resolución de monitoreo ambiental (RPM) para las normas ambientales el DS 90/00 y el DS 46/02(5), realizadas el año anterior.	(N° de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales sin RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02 en el año 2010/ N° de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales sin RPM para el DS 90/00 y el DS 46/02 en el año 2009)-1*100	$((542/410)-1)*100=32,2\%$	10%	SI	322%	10%	NO	8

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válida	-
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

- 1 La Superintendencia debe fiscalizar que las empresas sanitarias cumplan con sus respectivos planes de inversiones y con las normas vigentes en materia de calidad de servicio a sus clientes. Específicamente, esta meta compromete:
 - a. Fiscalizar el cumplimiento de los planes de inversiones de las empresas, destinadas a asegurar la calidad de servicio en el mediano y largo plazo.
 - b. Auditar que las concesionarias estén aplicando correctamente el procedimiento para controlar la presión del agua potable.
 - c. Auditar la validez de la información que proporcionan las concesionarias sobre la continuidad en el suministro de agua potable y en el servicio de alcantarillado
 - d. Auditar las licitaciones que realizan las concesionarias verificando si éstas se ajustan a la normativa vigente.

La meta está sujeta a la ocurrencia de contingencias relevantes que puedan alterar los programas de fiscalización tales como cambios a nivel de política ministerial, cambios climáticos relevantes, catástrofes y otros imprevistos que puedan aumentar o disminuir la cantidad de fiscalizaciones programadas.

- 2 Las concesionarias sanitarias controlan permanentemente y a su cargo la calidad del agua potable y de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas. La Superintendencia, complementariamente, realiza a su cargo controles directos aleatorios, además de aquellos originados en situaciones coyunturales, denuncias y otros.
La realización de 50 controles de calidad del agua potable y 150 controles de calidad de los efluentes plantas de tratamiento de aguas servidas supone un precio unitario estimado de \$2,5 millones en el caso del agua potable y de \$500 mil en el caso de las plantas. La meta no considera catástrofes de la naturaleza que constituyan una fuerza mayor que obligue a desviar los recursos destinados a esta tarea.
- 3 Durante 2008 se recibieron 7.666 consultas lo que representa un aumento de 16% respecto del año 2007, fundamentalmente debido a la mayor difusión regional realizada durante 2008 relacionada con la apertura de nuevas oficinas en regiones. A inicios de diciembre de 2009 se registran cerca de 11.000 atenciones superando significativamente las 8.500 atenciones proyectadas para el año, por lo que se realiza un esfuerzo extra para cumplir la meta de establecida de responder el 85% en un plazo no superior a 30 días hábiles, siempre y cuando los consultantes dejen registro de sus datos de modo que sea posible responder. La meta supone recibir un máximo de 14.000 atenciones en 2010. Por lo tanto los esfuerzos estarán dirigidos a mantener la meta de responder el 85% en plazo. Cabe señalar que considerando el plazo de 30 días hábiles, se considerará en el denominador las atenciones recibidas hasta el 18 de noviembre de 2010.
- 4 Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del plazo de elaboración e intercambio de estudios tarifarios, conducentes a fijar las tarifas de los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas. El DFL MOP 70 establece los plazos que debe aplicar la Superintendencia para elaborar dichos estudios e intercambiar los estudios con la concesionaria. Cabe señalar que el proceso de fijación de tarifas de cada una de las más de 50 empresas existentes, se realiza cada cinco años. La meta supone que no surgirán imprevistos por motivos ajenos a la SISS como la interposición de recursos legales por parte de terceros o la fuerza mayor, que impidan la realización e intercambio de los estudios que corresponde intercambiar en el plazo legal.
- 5 El DFL N° 382 de 1988 establece, en su capítulo II, artículos 13 y 14, que, desde que se realiza la publicación de la solicitud de una concesión sanitaria, cualquier tercero interesado puede oponerse, para lo cual tiene un plazo de 60 días. Luego, si no existen oponentes, la SISS puede pasar a la etapa siguiente que consiste en el Acto Público donde se presentarán los interesados, de lo contrario, la SISS cuenta con 60 días para analizar los antecedentes proporcionados por él o los oponentes, realizar consultas, eventuales trámites ante los municipios, el Ministerio de la Vivienda, etc. En todo caso, la Ley establece 120 días como máximo para realizar el Acto Público una vez que se ha publicado la solicitud de Concesión.

Posterior al acto público, la SISS cuenta con 180 días para evacuar un informe técnico de relativa complejidad que contiene un análisis de la admisibilidad de los derechos de agua involucrados, el análisis pormenorizado del plan de inversiones inherente a la concesión, y eventualmente el cálculo de las tarifas aplicables a la misma.

De este modo 300 días es el plazo máximo legal que el legislador ha considerado razonable para el proceso, considerando que debe asegurar que cualquier persona tenga el tiempo suficiente ya sea para oponerse a la solicitud de concesión o para manifestar su interés en la concesión, y la complejidad técnica propia del proceso.

A octubre del año 2009 aproximadamente un 90% de las concesiones se han otorgado en el plazo, fundamentalmente por mayores exigencias realizadas por la Contraloría General de la República una vez que los procesos de concesión ya se

habían iniciado. Se propone una meta de 95% suponiendo que se mantiene el volumen de solicitudes en 2010 y que se incorporan al proceso las nuevas exigencias de Contraloría antes de iniciarse los procesos, a la vez que no surgen imprevistos originados en otros organismos que participan del proceso (Municipalidades, Contraloría general de la República, Ministerio de la Vivienda) recursos administrativos o legales por parte de terceros o la fuerza mayor, o incumplimientos por parte del interesado que impidan la prosecución de los procesos de concesión o ampliación. Meta no incluye procesos de concesión que requieren cálculo tarifario.

- 6 De acuerdo a la normativa vigente, las empresas de servicios sanitarios deben elaborar para cada una de las localidades del país, un plan de desarrollo de largo plazo, con el objetivo de asegurar el servicio de agua potable, de alcantarillado y de tratamiento de aguas servidas a toda la población, con determinados niveles de calidad. Dichos planes de desarrollo deben ser aprobados por la Superintendencia y deben actualizarse al menos cada cinco años, de modo de asegurar su vigencia y adecuación a la demanda actualizada de la población. Este indicador mide la proporción de planes de desarrollo actualizados, es decir aquellos que tienen menos de cinco años de antigüedad, respecto del total de planes de desarrollo existentes en el país. A junio de 2009 existen 364 planes de desarrollo, de los cuales 358 se encuentran actualizados. Se supuso un incremento hasta diciembre de 2010 de 10 nuevas concesiones con plan de desarrollo. Por otra parte, de los 358 actualmente actualizados, 191 se desactualizan en 2010 (la vigencia de los planes es de 5 años). Se supuso que una tasa histórica de incumplimiento por parte de las empresas en la entrega de planes de desarrollo o de discrepancias entre la SISS y las empresas. De esta manera la estimación es: $(358+10-190+157) / (364+10) = 90\%$. Debido a la gran cantidad de planes de desarrollo que deben ser revisados en 2010 (190 como mínimo) la tarea está sujeta a contar con recursos de apoyo a esta labor conforme al presupuesto solicitado. Además supone que no se producen retrasos en la aprobación de los planes de desarrollo por causas externas a la SISS, de responsabilidad de la empresa o de otro organismo.
- 7 Los documentos SEIA a que se refiere esta meta es a aquellos que requieren de pronunciamientos SISS respecto de proyectos en proceso de evaluación ambiental en el SEIA. Históricamente el cumplimiento de la SISS en este ámbito ha rodeado el 80%. Considerando las restricciones presupuestarias no es posible incorporar mayores recursos en esta tarea por lo que se establece la meta en base al cumplimiento histórico. Además se supone que los documentos y antecedentes necesarios para realizar pronunciamientos, sean puestos a disposición por parte de CONAMA antes del plazo de vencimiento para su revisión. También supone el correcto funcionamiento del sistema SEIA electrónico que permita materialmente el envío de los pronunciamientos.
- 8 Existen establecimiento industriales que descargan Riles que aun no cuentan con su respectiva Resolución de Programa de Monitoreo (RPM) que es la disposición de la Superintendencia para que los establecimientos industriales controlen correcta y permanentemente que sus descargas a cursos y masas de agua subterránea y superficial cumplan con las normas ambientales vigentes. Por ello la SISS realiza fiscalizaciones en terreno a diversas industrias de modo que, en caso de que descarguen Riles y que sea aplicable, se dicte su correspondiente RPM. La meta supone disponer de presupuesto y personal competente en regiones para realizar las fiscalizaciones en terreno. La meta no considera catástrofes de la naturaleza que constituyan una fuerza mayor que obligue a desviar los recursos destinados a esta tarea.

Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución 100%

Cumplimiento MEI años 2008 – 2010			
	2008	2009	2010
% Cumplimiento MEI	100 %	100%	100%