
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2005**

**SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS**

SANTIAGO DE CHILE

Moneda 673 – Santiago – 382 4000
www.siss.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	4
2. Identificación de la Institución	6
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....	8
• Principales Autoridades.....	10
• Definiciones Estratégicas	11
- Misión Institucional	11
- Objetivos Estratégicos.....	11
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos.....	12
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios (a dic/05).....	13
- Productos Estratégicos vinculados a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	14
• Recursos Humanos	15
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo.....	15
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	16
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	17
• Recursos Financieros.....	18
- Recursos Presupuestarios año 2005.....	18
3. Resultados de la Gestión.....	19
• Cuenta Pública de los Resultados	20
- Balance Global de la Gestión.....	20
- Resultado de la Gestión Financiera.....	23
- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos	28
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	44
- Informe de Programación Gubernamental	44
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Prog./Inst. Evaluadas.....	45
• Avances en Materias de Gestión	46
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	46
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	48
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.....	49
• Proyectos de Ley	50
4. Desafíos 2006.....	51

5. Anexos	53
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos 2005 ..54	
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	57
• Anexo 3: Programación Gubernamental	58
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005.....	59
• Anexo 5: Iniciativas de Inversión	61
• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	64

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo.....	15
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	16
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	17
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005.....	18
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005.....	18
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005.....	23
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005.....	25
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	27
Cuadro 8a: Evolución de los niveles de actividad de los principales productos.....	43
Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005.....	54
Cuadro 10: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005.....	57
Cuadro 11: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005.....	58
Cuadro 12: Cumplimiento PMG 2005.....	59
Cuadro 13: Cumplimiento PMG años 2002 – 2005.....	60
Cuadro 14: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005.....	63
Cuadro 15: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	64

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato.....	15
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento.....	16
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	17

1. Carta del Jefe de Servicio

JUAN EDUARDO SALDIVIA MEDINA
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS



Este documento ha sido diseñado para anualmente dar cuenta a los ciudadanos de los resultados de la gestión de los servicios públicos y ha logrado orientar las funciones de esta Superintendencia hacia una mayor comunicación y transparencia con la comunidad, especialmente los usuarios de los servicios sanitarios, las propias empresas reguladas y autoridades de diversos ámbitos.

En los distintos capítulos que componen este balance, se presentan las tareas realizadas y los logros alcanzados durante 2005, finalizando con un resumen de los principales desafíos para el año 2006. Una de las características del informe es la utilización de cifras y análisis cuantitativo de los diversos aspectos que componen la gestión, con el espíritu de dar una visión global pero también concreta y transparente de las diversas temáticas.

El balance se basa en la visión de nuestro servicio como una organización que realiza procesos para obtener productos que se ofrecen a la ciudadanía. Entre ellos, los considerados estratégicos corresponden a la fijación de tarifas de las empresas sanitarias; el otorgamiento de concesiones de servicios sanitarios; la fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales generadores de RILES; la información sobre el mercado; y el establecimiento de Normas y estándares en el ámbito de nuestra competencia.

El balance correspondiente al año 2005, puede considerarse altamente positivo por cuanto fue posible enfrentar con éxito un período de intenso trabajo de tarificación de empresas sanitarias en el marco del cuarto proceso tarifario nacional, que implicó, además de la realización de complejos estudios, la actualización de más de 290 planes de desarrollo y la fiscalización en terreno de las empresas en estudio.

La finalización del cuarto proceso tarifario deberá dar inicio a la discusión sobre las dificultades que aun persisten en la normativa de tarifas, de manera que se estima necesario un balance del funcionamiento del marco regulatorio que aporte a un mejor desempeño por parte del regulador.

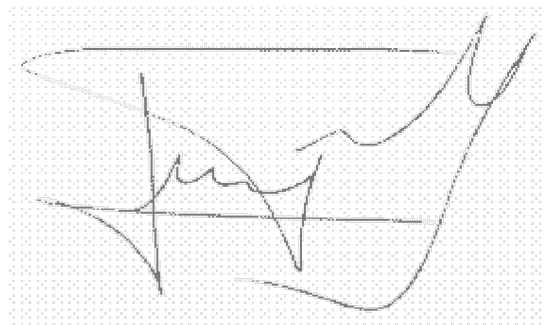
En el ámbito de la fiscalización, se mantuvieron los estándares históricos de calidad de servicio, que incluyen suministro continuo de agua potable, exactitud en el cobro, presión y calidad del agua conforme a las normas y un bajo tiempo de respuesta a reclamos por parte de las empresas sanitarias, entre otros.

Por su parte, en el ámbito ambiental, no obstante se cumplieron las metas referidas a cumplimiento de la normativa vigente, es en esta área donde se presentaron las mayores sanciones del año 2005. Todas las sanciones de este tipo se aplicaron a industrias que no presentaron los resultados obtenidos en la caracterización de sus residuos industriales, descargados a cuerpos de aguas superficiales, en el marco del Plan de Acción impulsado por la Superintendencia, con el objetivo de lograr que al 03.09.2006 el 100% de los establecimientos industriales que descarguen a cuerpos de aguas superficiales den cumplimiento a la Norma D.S. SEGPRES N°90/00.

Cabe señalar que el principal desafío de este servicio el año 2006 será la entrada en vigencia en el mes de septiembre del DS N°90, que regula las descargas de residuos líquidos a cursos y masas de aguas superficiales y a aguas subterráneas. Ello implicará un aumento significativo del universo de establecimientos industriales a fiscalizar por la Superintendencia, en el ámbito de sus responsabilidades de tipo ambiental. Para ello es fundamental cumplir con las metas trazadas en el Plan de Acción, pues ello permitirá generar un catastro validado de las industrias sujetas al cumplimiento de las normas en referencia, y la aplicación de una política de fiscalización, que reconozca la aplicación irrestricta de la normativa vigente.

El balance también da cuenta de aspectos de gestión interna, los cuales están cobrando cada vez mayor relevancia desde el inicio del proceso de modernización del Estado. Entre ellos destaca el cumplimiento del PMG institucional que implicó entre otros aspectos implementar un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2000. Durante 2006 se buscará certificar este sistema y ampliar gradualmente su alcance.

El detalle de estos y otros aspectos de la gestión pueden ser revisados en el contenido de este balance. Es mi interés que quienes lo consulten puedan adquirir una comprensión global de la gestión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y en esa medida contribuir a la difusión de nuestros logros y desafíos.

A handwritten signature in black ink on a light gray grid background. The signature is cursive and appears to read 'Juan Eduardo Saldivia Medina'.

JUAN EDUARDO SALDIVIA MEDINA
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

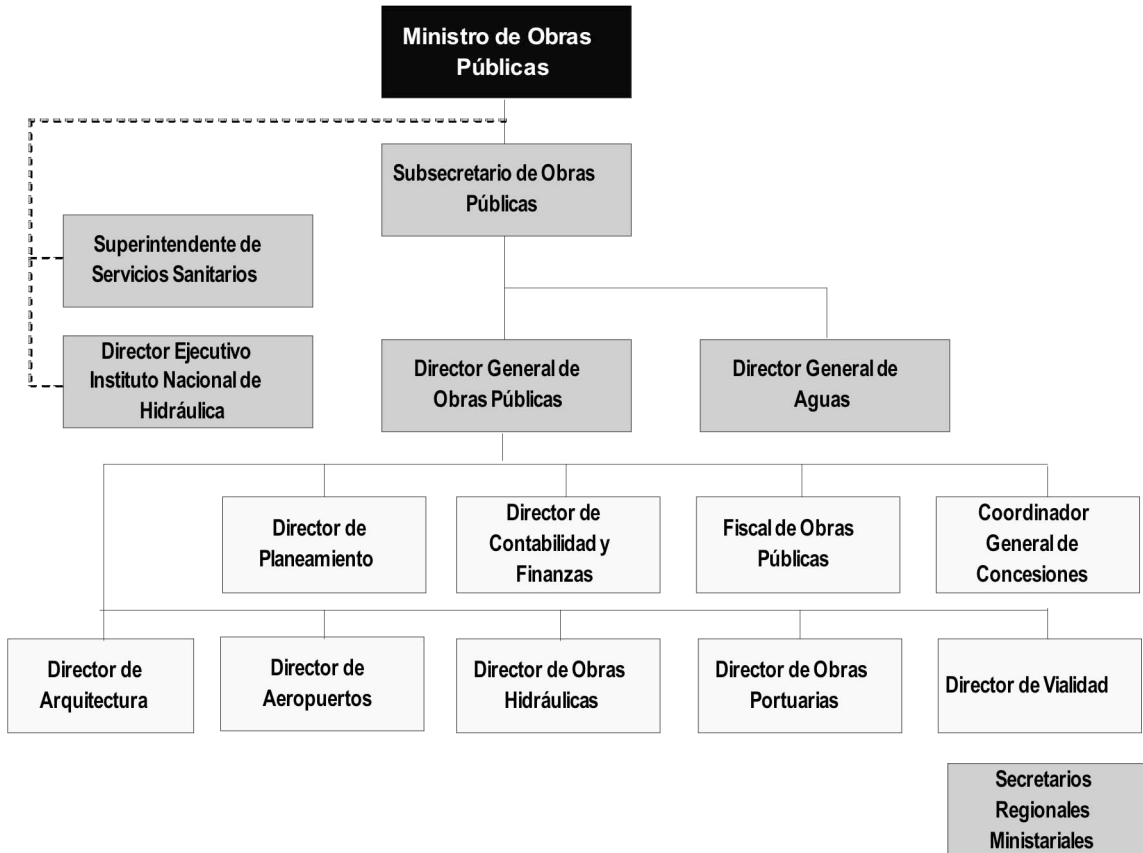
2. Identificación de la Institución

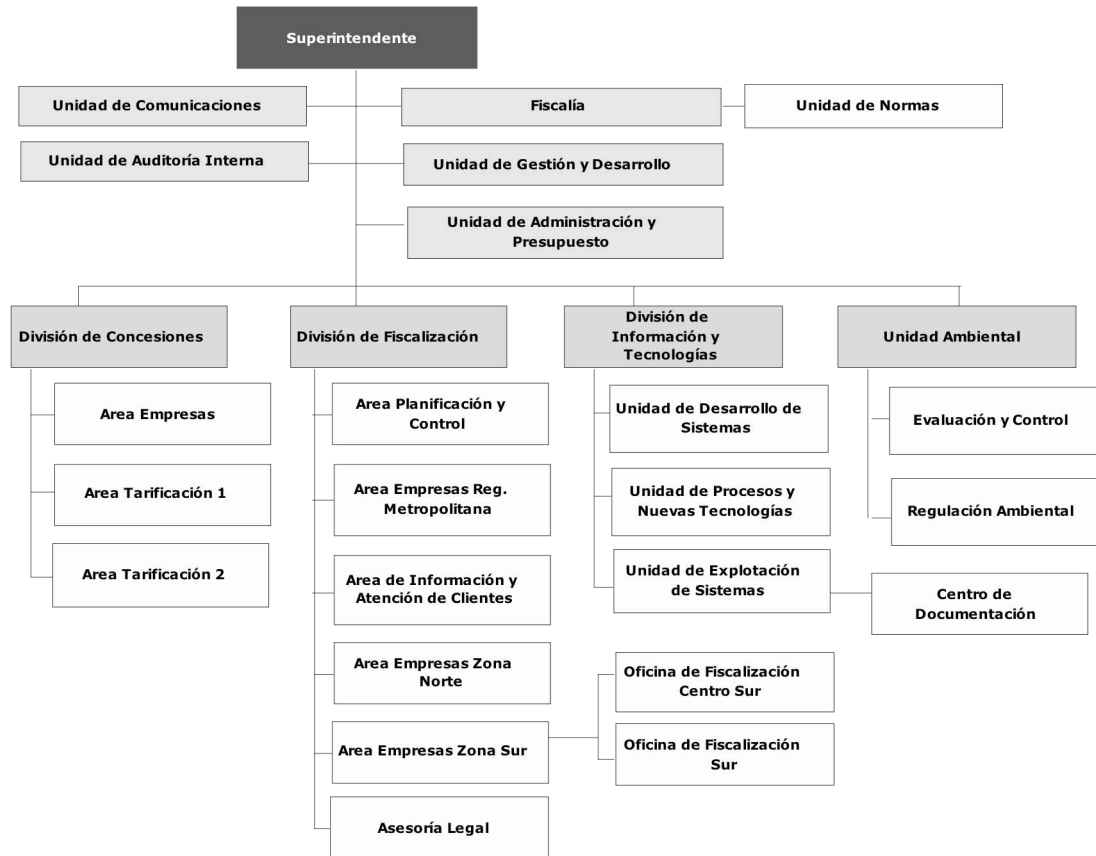
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2005

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

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: DS/MOP N° 1199/04
- Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 70 / 1988
- Reglamento de la Ley de Tarifas: D.S. MINECON N° 453 / 1992
- DS/MOP N° 214/05, que aprueba el Reglamento del artículo 67° del DFL/MOP N° 382/88 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.
- Ley N° 20.038 que introdujo modificaciones al DFL/MOP N° 382/88 en materia de licitación de concesiones sanitarias cuando lo solicita el MINVU.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio





- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Juan Eduardo Saldivia Medina
Jefe División de Concesiones	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Fiscalización	Fernando Velásquez Figueroa
Jefe División de Estudios y Normas	Esteban Caldentey Morales
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad de Administración y Presupuesto	Mauricio Díaz Pulgar
Jefe Unidad Ambiental	Carlos Ordenes Meza
Auditor Interno	M. Concepción Palominos Moya
Jefe Unidad de Gestión y Desarrollo	Lucía Tomic Coopman

• Definiciones Estratégicas

- 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, 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.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.
2	Concesionar respondiendo a criterios de óptimo social, con planes de desarrollo eficaces, actualizados y fiscalizables.
3	Controlar que los precios y calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias, con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva.
4	Controlar el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales
5	Entregar a nuestros clientes información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados a la descontaminación de aguas residuales, de manera eficiente.
6	Contribuir al perfeccionamiento del sector sanitario, participando en la dictación y actualización de normas y estándares, consistentes con las obligaciones y compromisos de las concesiones.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
1	Fijación tarifaria: Determinación de las tarifas por los servicios de agua potable y alcantarillado <ul style="list-style-type: none"> - Proposición de decretos tarifarios al MINECON - Estudios de tarifas de concesionarias sanitarias, cada cinco años 	1
2	Otorgamiento de concesiones: Adjudicación de las concesiones para la operación de servicios de agua potable y alcantarillado. Además licitación y ampliación. <ul style="list-style-type: none"> - Proposición de decretos de concesión al MOP - Pronunciamiento sobre planes de desarrollo 	2
3	Fiscalización de empresas sanitarias: Fiscalización de las empresas concesionarias de servicios sanitarios, con alcance integral y en particular de calidad de servicio. <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de calidad de servicio de las empresas concesionarias, determinación anual - Informes de fiscalización integral: resultados e instrucciones a concesionarias - Sanciones a concesionarias sanitarias - Informes de Control de indexaciones - Informes de fiscalización de planes de desarrollo 	3
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales <ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones de Monitoreo - Autocontrol de cumplimiento de normativa - Proyectos SEIA revisados - Sanciones a Establecimientos Industriales 	
5	Información relevante del sector sanitario: Información relevante y representativa del sector sanitario y aspectos ambientales <ul style="list-style-type: none"> - Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario - Informe Anual de Cobertura del Sector Sanitario - Memoria Anual Institucional - Boletines mensuales de tarifas e Informe Anual - Boletines mensuales de calidad del agua potable e Informe Anual - Otros informes de evaluación del sector sanitario e industrial 	4
6	Participación en Normas Técnicas y estándares: Proposición de normas técnicas relativas al diseño, construcción y explotación de servicios sanitarios y emisión de estándares aplicables al servicio sanitario y al control de Riles. <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de Normas Técnicas relativas al diseño, construcción y explotación de servicios sanitarios - Estándares aplicables al servicio sanitario y al control de RILES 	5

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios (a dic/05)**

Número		Nombre
1	A	Comunidad en general: usuarios de servicios sanitarios y población bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado) – 16.267.278 (estimado INE)
2	B	Empresas concesionarias de servicios sanitarios - 56 Nuevas solicitantes, variables según demanda, corresponden a nuevas concesiones o ampliaciones de las existentes
3	C	Establecimientos Industriales – 1.944 (estimación): - Generadores de Riles - Solicitantes de autorizaciones (estudios o declaraciones de impacto ambiental, funcionamiento de sistemas de tratamiento de RILES), variable según demanda

- **Productos Estratégicos vinculados a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula (*)
1	Fijación tarifaria	A, B
2	Otorgamiento de concesiones	B
3	Fiscalización de empresas sanitarias	A, B, C
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	A, B, C
5	Información relevante del sector sanitario	A, B, C
6	Normas técnicas y estándares	A, B, C

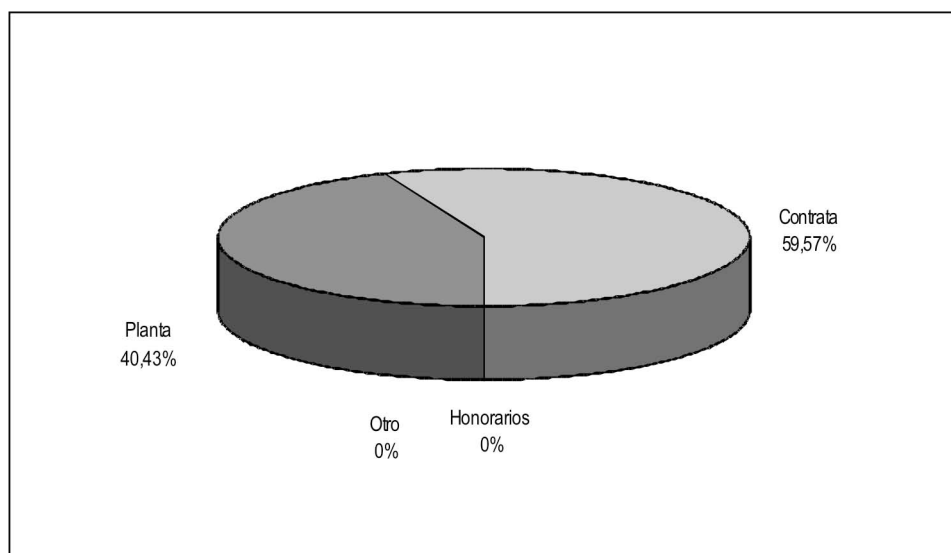
(*): Las letras mayúsculas corresponden con las descripciones en detalle del cuadro anterior:

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1			
Dotación Efectiva¹ año 2005 por tipo de contrato			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	28	29	57
Contrata	39	45	84
Honorarios ²			
Otro			
TOTAL	67	74	141

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



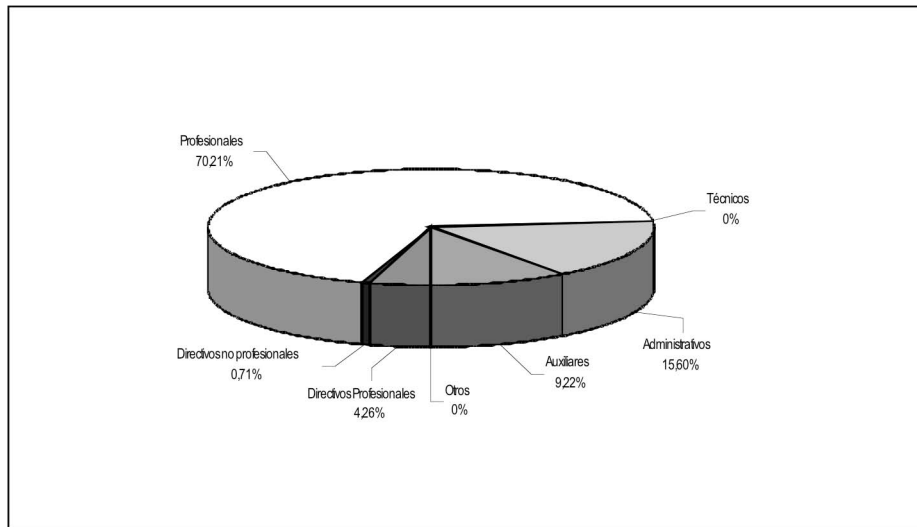
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Este servicio no tiene personal a "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2005 Por estamento			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	2	4	6
Directivos no profesionales ⁵	1		1
Profesionales ⁶	44	55	99
Técnicos ⁷			
Administrativos	18	4	22
Auxiliares	2	11	13
Otros ⁸			
TOTAL	67	74	141

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Incluye a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 Incluye a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento se considera al personal Profesional, incluido el afecto a DLN° 3.551 y Ley N°19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

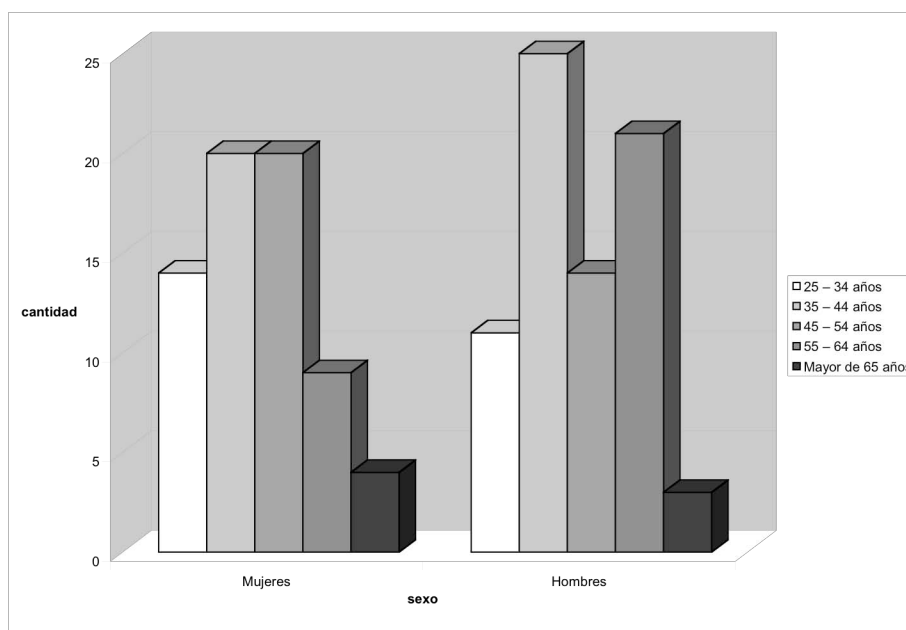
7 Este servicio no tiene personal en este estamento.

8 Este servicio no tiene jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2005 Por grupos de edad y sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años			
25 – 34 años	14	11	25
35 – 44 años	20	25	45
45 – 54 años	20	14	34
55 – 64 años	9	21	30
Mayor de 65 años	4	3	7
TOTAL	67	74	141

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales DL N° 3.551. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2005**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4.157.407
Endeudamiento ¹¹	
Otros Ingresos ¹²	147.046
TOTAL	4.304.453

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	3.376.067
De Capital ¹⁴	814.352
Otros Gastos ¹⁵	114.034
TOTAL	4.304.453

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2005.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los Gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en Materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global de la Gestión

Tarifas y Concesiones

Durante este año se continuó el desarrollo del cuarto proceso de tarificación de las empresas sanitarias, conforme a la normativa que rige el sector. Por una parte, se inició la vigencia de nuevas tarifas de 20 empresas sanitarias, entre las que figuran Aguas Andinas y ESVAL. Por otra parte, se encontraron en pleno desarrollo los estudios tarifarios de 8 empresas, entre las cuales se encuentran las de las regiones de la Araucanía, del Bío Bío, de O'Higgins, de Antofagasta, del Maule, de Coquimbo, Los Lagos, además de el servicio municipal Smapa (Maipú).

Para evitar discrepancias por parte de las empresas, la Superintendencia ha privilegiado como objetivo de gestión elaborar estudios con altos estándares de calidad. En este escenario, previo a estos procesos, la Superintendencia desarrolló un conjunto de estudios transversales de carácter metodológico que le permitieron abordar estos procesos con estudios más sólidos y respaldados.

Otro objetivo de gestión logrado este año en este ámbito fue la puesta en producción de una nueva Herramienta de Cálculo de Tarifas, que constituye el sistema informático más moderno del sector público para el cálculo de tarifas de empresas reguladas.

La recolección de información para desarrollar los cálculos implicó entre otras cosas llevar a cabo un programa de validación de información, que involucró fiscalizar en terreno y analizar información entregada por las empresas en el marco del cuarto proceso tarifario, para el conjunto de estas empresas.

Otra de las consecuencias del proceso tarifario fue la necesidad de actualizar la mayor cantidad posible de planes de desarrollo de las empresas sanitarias, considerando que existen más de 340 planes de desarrollo en total. Ello permitió superar la meta comprometida alcanzándose una proporción de Planes de Desarrollo Actualizados de 95%.

En cuanto a las nuevas concesiones, como parte de la labor normal de la organización se dictaron 20 decretos de concesión, de los cuales la mayoría corresponde a ampliaciones de áreas de concesión y 5 a nuevas concesiones. El plazo promedio de otorgamiento de concesiones fue de 276,7 días, inferior a los 300 días que establece la normativa, con un 71,4% de concesiones otorgadas dentro del plazo.

Fiscalización

Durante el año 2005, los principales desafíos fueron fiscalizar los aspectos relevantes tanto para asegurar a los consumidores una óptima calidad de servicio como para garantizar la validez de la información empleada para desarrollar estudios tarifarios. Asimismo, en materia ambiental, se continuó con la fiscalización de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y RILES y se impulsó el Plan de Acción para enfrentar la entrada en vigencia del DS 90 que regula las descargas de RILES en septiembre de 2006.

En cuanto al primer desafío, las actividades más relevantes fueron fiscalizaciones integrales en 7 empresas, 24 controles directos de calidad del agua potable y la fiscalización de 337 cronogramas de obras e inversiones correspondientes a 49 empresas.

Como resultado, se obtuvo un indicador global de calidad de servicio de 1,4%¹⁶ de clientes equivalentes con fallas en el servicio. La meta corresponde en este caso a un estándar de calidad de servicio que implica que no más del 2% de los clientes equivalentes de empresas sanitarias sean afectados por fallas en el servicio, incluyendo problemas como cortes de suministro, problemas de presión, inexactitud en el cobro, de calidad del agua potable y tiempo de respuesta a reclamos, entre otros.

En cuanto al segundo desafío, las acciones realizadas correspondieron al análisis de los efluentes de 91 plantas de tratamiento de aguas servidas y la fiscalización directa e indirecta de 1.944 establecimientos industriales en el marco de los programas PROCOF, PRIDE y del Plan de Acción.

Como resultado, el cumplimiento de las plantas de tratamiento fue de un 77,9% y de los establecimientos industriales fue de 67,4%, esto es, del universo total, 1.311 establecimientos cumplen con la normativa.

Cabe señalar que el plan de acción para el año 2006, contempla instruir al mayor número de empresas catastradas posible, respecto de cómo deberán informar sus autocontroles de la Norma 90. Ello significa que durante el año 2006 la Superintendencia estará abocada a fiscalizar el mayor número posible de establecimientos industriales en terreno y a emitir un oficio de autocontrol para cada uno de los establecimientos fiscalizados.

Atención de reclamos

Durante el año 2005 se recibieron 7.360 atenciones correspondientes a reclamos y consultas de clientes de empresas y público en general. Además, a través del Centro de Llamados se respondieron 4.664 atenciones, y el Móvil SISS realizó 1.582 inspecciones por reclamos de clientes provenientes de las regiones V, VI y Región Metropolitana.

Al respecto, se ha cumplido ampliamente con la meta trazada de responder en menos de 30 días a lo menos un 75% de las solicitudes de atención. En efecto, durante el año 2005, el máximo porcentaje de atenciones con retraso se verificó durante el primer trimestre, alcanzando en esa ocasión a un 15,9% de total de las atenciones recibidas.

Sanciones

Como resultado de todos los procesos de fiscalización realizados, durante el año 2005, la Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicó 73 multas por un monto de 6.407 UTA (\$2.427.304.764), tanto a empresas sanitarias como a establecimientos industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (RILES) siendo la duración promedio del proceso sancionatorio de 73,8 días, menor que la meta máxima comprometida de 90 días.

¹⁶ El indicador definitivo será publicado en el mes de marzo de 2006. La estimación corresponde al escenario más pesimista.

La principal causa de sanción cursada el año 2005, correspondió a incumplimientos de la normativa ambiental, por lo cual se aplicó sanción a 46 establecimientos industriales del país por un monto de 1.758 UTA (\$666.021.816), lo que representa un 63,01% de las multas cursadas durante el año. Al respecto, cabe señalar que del total de establecimientos industriales sancionados, el 53% corresponde a industrias que no presentaron los resultados obtenidos en la caracterización de sus residuos industriales descargados a cuerpos de aguas superficiales, y que fueron detectadas producto de la fiscalización que realizó la SISS a partir del mes de septiembre del 2005, con el objetivo de lograr que al 03.09.2006 el 100% de los establecimientos industriales que descarguen a cuerpos de aguas superficiales den cumplimiento a la Norma D.S. SEGPRES N°90/00.

Normativa

Dentro de la nueva normativa que rige el sector destacan las siguientes:

- Decreto MOP N° 214/05, que reglamenta el artículo 67° del DFL MOP 382/88, sobre la obligación de licitar públicamente la adjudicación de bienes y servicios cuando los montos de las operaciones superen las 5.000 UF o bien, las 500 UF cuando concurren al proceso empresas relacionadas.
- Ley N° 20.038 que introdujo modificaciones al DFL/MOP N° 382/88 en materia de licitación de concesiones sanitarias cuando lo solicita el MINVU. Este cuerpo legal hace obligatorio el llamado a licitación respecto de áreas urbanas que carecen de concesión sanitaria cuando lo solicita el MINVU, tratándose de viviendas sociales de hasta 750 UF.
- Reglamento que normaliza procesos de licitación pública para concesionarias sanitarias. La reglamentación vela por la transparencia en actos y contratos que, por su significación o carácter, puedan generar distorsiones en la correcta asignación de recursos, así como influir en la fijación de las tarifas futuras de un servicio monopólico y esencial para el desarrollo.
- 13 normas oficializadas e ingresadas al listado de INN.
- Once Resoluciones de incorporación nuevos materiales y otros al listado de materiales autorizados: 5 de tuberías, 3 de artefactos sanitarios y 3 de piezas especiales.

Gestión Interna

Uno de los aspectos que marcó la gestión el año 2005 fue la reestructuración interna del servicio, orientada a especializar las funciones de los distintos grupos de trabajo para enfrentar adecuadamente los desafíos que tiene la Superintendencia para los próximos años. En este sentido el cambio más importante lo constituye la creación de la Unidad Ambiental, a cargo de la fiscalización de plantas de tratamiento de aguas servidas y sistemas de tratamiento de Riles, revisar las declaraciones y estudios de impacto ambiental de competencia de la Superintendencia y de proveer, en el marco de los procesos tarifarios, del costo total de largo plazo de la etapa de tratamiento de aguas servidas y el costo incremental de desarrollo de las concesionarias de servicios sanitarios. Además, la División de Estudios y Normas se transformó en la División de Información y Tecnologías, y se creó la Unidad de Gestión y Desarrollo.

Finalmente, cabe destacar que el año 2005 la Superintendencia cumplió su PMG en un 100%, lo que implicó entre otras cosas implementar la Norma ISO 9001:2000 en los Sistemas de Planificación y Control de gestión y Evaluación de desempeño, que se espera sean certificados durante 2006.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2004 – 2005			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ <small>17</small>	Monto Año 2005 M\$	Notas
INGRESOS	4.166.394	4.304.453	
Ingresos de Operación			
Imposiciones Previsionales			
Venta de Activos	2.525	0	
Recuperación de Préstamos			
Transferencias			
Otros Ingresos	31.796	60.021	1
Endeudamiento			
Aporte Fiscal	4.128.774	4.157.407	
Operaciones Años Anteriores			
Saldo Inicial de Caja	3.299	87.025	
GASTOS	4.166.394	4.304.453	
Gasto de Personal	2.530.949	2.578.159	
Bienes y Servicios de Consumo	383.343	787.202	2
Bienes y Servicios de Producción			
Prestaciones Previsionales	40.754	10.706	
Transferencias Corrientes	324.042	1.072	3
Inversión Real	795.187	814.352	
Inversión Financiera			
Operaciones Años Anteriores	2.436	44.674	
Compromisos Años Anteriores			
Saldo Final de Caja	89.683	68.289	

17 La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

Notas:

(1) La diferencia de los ingresos corresponde a un incremento de la recuperación de licencias médicas.

(2) El aumento del gasto en el Subtítulo 22 se debe a un incremento de nuestro presupuesto para solventar un pago a la Comisión de Expertos por los Estudios Tarifarios y a recursos adicionales otorgados para la preparación de la certificación ISO 9001 a los Sistemas de Evaluación de Desempeño y Control de Gestión. Por otra parte, para este Subtítulo se traspasó la mayoría del presupuesto que estaba asociado al Programa de Fiscalización que existía hasta el 2004 dentro del Subtítulo 25.

(3) La disminución de las Transferencias Corrientes se explica por el traspaso del Programa de Fiscalización y de Salas Cunas y Jardines Infantiles al Subtítulo 21 y 22.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁸ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁰ (M\$)	Diferencia ²¹ (M\$)	Notas
			INGRESOS	4.029.271	4.264.047	4.304.453		
04			VENTA DE ACTIVOS			0		
	41		Activos Físicos			0		
07			OTROS INGRESOS			60.021		
	79		Otros	6.120	17.575	60.021		
09			APORTE FISCAL	4.011.111	4.157.407	4.157.407		
	91		Libre	4.011.111	4.157.407	4.157.407		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.040	2.040			
	03		Vehículo	1.530	1.530			
	04		Mobiliarios y Otros	510	510			
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10.000	87.025	87.025		
			GASTOS	4.029.271	4.264.047	4.304.453		
21			GASTO DE PERSONAL	2.522.174	2.578.159	2.578.159	1	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	692.573	797.241	797.213	2	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		10.706	10.706		
	30		Prestaciones Previsionales		10.706	10.706		
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.100	5.100	1.072		
	01		Impuestos	5.100	5.100	1.072		
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FIN.	37.740	77.560	77.268	3	
	03		Vehículos	10.200	10.000	10.000		
	04		Mobiliario y Otro	2.040	2.540	2.525		
	06		Equipos Informáticos	25.500	21.600	21.323		
	07		Programas Informáticos		43.420	43.420		
31			INICIATIVAS DE INVERSION	760.684	739.612	739.610	4	
	01		Estudios Básicos	760.684	739.612	739.610		
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	45.669	44.674		
	07		Deuda Flotante	1.000	45.669	44.674		
90			SALDO FINAL DE CAJA	10.000	10.000	55.751		

Notas:

1. La principales diferencias entre el presupuesto inicial y el presupuesto final, radican en gastos de personal, por reajuste de remuneración anual, bonificación de estímulo que le corresponde a esta Superintendencia por aplicación de Ley 18.901. Por otra

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

20 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

parte, se destinaron recursos desde el subtítulo 21 al subtítulo 24 para financiar la bonificación al retiro, producto de la aplicación de la Ley del Nuevo Trato.

Nota 2. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 22 se debe al incremento para financiar un pago a la Comisión de Expertos de Estudio Tarifario y a recursos adicionales para financiar la capacitación para implementar la Norma ISO 9001 en los Sistemas de Evaluación de Desempeño y Gestión.

Notas 3 y 4. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 29 y 31 se debe al traspaso del presupuesto asignado al Estudio RETC, código BIP 30034013-0 a Programas Informáticos (Subt. 29, ítem 07).

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²²			Avance ²³ 2005/ 2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{24} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	85,71	90	71,43	79,37	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{25}]$	M\$	20.294	20.792	23.944	115,16	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	12,26	11,12	0	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	21,06	27,29	21,86	80,10	

Respecto al indicador que presenta un avance de 115,16 puntos, porcentaje del gasto de operación sobre la dotación efectiva, corresponde al aumento que se produjo en los Subtítulo 21 y 22 por la eliminación del Subtítulo 24 de Transferencias Corrientes (Programa de Fiscalización).

Respecto al tercer indicador, es necesario aclarar nuevamente que la SISS a partir del año 2006 no maneja recursos en este subtítulo.

22 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

23 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.

24 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

25 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales DL N°3.551. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de inversión".

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Se señalan en cada caso los indicadores que corresponden, tanto de Formulario H, como otros.

Producto Estratégico 1: Fijación tarifaria

Indicador (H):	IDC-9 Cumplimiento programa de desarrollo de estudios tarifarios
Cumplimiento:	240,40%
Indicador:	IDEN-16 Cumplimiento de envío de información en los plazos
Cumplimiento:	109,2%

Debido a que las empresas sanitarias operan bajo condiciones monopólicas, la Superintendencia de Servicios Sanitarios es el organismo encargado de regular las tarifas que son cobradas a los usuarios. De acuerdo a la Ley de Tarifas, desde el año 1990 y cada cinco años se fijan las tarifas de las empresas sanitarias de sectores urbanos, en base a estudios tarifarios que realizan paralelamente tanto la empresa como la Superintendencia de acuerdo a bases predefinidas. Las discrepancias entre ambos estudios pueden derivar en acuerdos entre la empresa y el regulador o bien en la consulta a una comisión de peritos que debe decidir entre los argumentos de ambas partes.

Los estudios tarifarios son de gran complejidad puesto que requieren del análisis de una gran cantidad de información específica para cada empresa, de manera de poder modelar la tarifa óptima de una empresa eficiente en la zona geográfica donde opera. La información abarca aspectos como la tasa de costo de capital, el valor del agua cruda, las estimaciones de demanda, el costo de inversión en obras sanitarias y los costos de operación del servicio en todas sus etapas (captación, distribución, recolección y tratamiento).

Para evitar discrepancias por parte de las empresas, la Superintendencia ha privilegiado como objetivo de gestión elaborar estudios con altos estándares de calidad. Por ello, previo a estos procesos, la Superintendencia desarrolló un conjunto de estudios transversales de carácter metodológico que le permitieron abordar estos procesos con bases metodológicas y mayor información permitiéndole presentar estudios más sólidos y respaldados.

Durante el año 2005, la Superintendencia se encontró en pleno cuarto proceso de tarificación de las empresas sanitarias lo que se tradujo en la entrada en vigencia de nuevas tarifas para 20 empresas sanitarias, entre las que figuran las empresas del grupo Aguas; Aguas Andinas, Aguas Manquehue, Aguas Cordillera y Aguas Los Dominicos; ESVAL; y otras empresas menores como COSSBO (remodelación San Borja), La Leonera (La Parva), Los Molles, Pichidangui, Totoralillo, y las empresas que operan en Algarrobo, entre otras. Por otra parte, se encontraron en desarrollo los estudios tarifarios de las empresas Aguas Araucanía, ESSBIO (regiones de la Araucanía y del Bío Bío); Aguas de Antofagasta, Aguas Nuevo Sur Maule (región del Maule), Smapa (Maipú), ESSAL (Los Lagos), Aguas del Valle (región de Coquimbo) y Coopagua (Balneario de Santo Domingo). Las nuevas tarifas de estas empresas comenzarán su vigencia en el año 2006.

La recolección de información para desarrollar los estudios implicó entre otras cosas llevar a cabo un programa de validación de información, que implicó definir metodologías, preparar información, fiscalizar en

terreno y analizar información entregada por las empresas en el marco del cuarto proceso tarifario, para un conjunto 11 empresas (Aguas La Serena, Aguas Antofagasta, SMAPA, Aguas Coronel, Aguas Araucanía, ESSBIO, Aguas Nuevo Sur Maule, Coopagua, Aguas Magallanes, Aguas del Valle, ESSAL y Aguas Patagonia).

Las actividades programadas por la Superintendencia para cumplir con los plazos que establece la Ley para los procesos tarifarios, se cumplieron ampliamente, debido a que las fechas efectivas en que se lograron los diferentes hitos programados, se adelantaron sistemáticamente a los plazos previstos. Para prácticamente todos los estudios tarifarios desarrollados durante el año 2005, se adelantó la primera etapa, correspondiente a las Bases Preliminares, con el objetivo de ampliar el plazo de las etapas posteriores de análisis y cálculo. El adelantamiento de la entrega de bases permitió a su vez adelantar los hitos siguientes, lo cual redundó en que de manera sistemática se adelantaran las fechas históricamente comprometidas para cada hito.

También contribuyeron a reducir los plazos las innovaciones realizadas en la organización interna del servicio. Por una parte, la División de Concesiones se reorganizó, con el objeto de especializar los grupos de trabajo entre aquellos dedicados a los estudios tarifarios propiamente tales y aquellos dedicados a estudios transversales, lo que implicó reducir los tiempos que requiere cada tarea dentro del proyecto. Por otra parte, la creación de la Unidad Ambiental implicó reasignar recursos internos al desarrollo de estudios tarifarios, asignando la tarificación de la etapa de tratamiento de aguas servidas a la nueva Unidad y manteniendo la tarificación del resto de las etapas del servicio sanitario (captación, distribución y recolección) en la División de Concesiones.

No obstante estos buenos resultados, aun persisten dificultades que tienen relación con el marco regulatorio. Una de ellas es la posibilidad de discrepancia que las empresas tienen respecto del estudio elaborado por el regulador. En efecto, la experiencia de procesos anteriores condujo a la SISS a incorporar en la propuesta de bases, la definición de resultados sobre los cuales las empresas podrían discrepar, aspecto que constituía una mejora significativa en los procesos tarifarios. Sin embargo, la Corte Suprema acogió la posición de los prestadores sanitarios, en orden a que no era posible a través de las bases identificar a priori los resultados de los estudios. El segundo aspecto, que tampoco logró incorporarse en definitiva a las bases, surge a raíz de una interpretación de la Contraloría General de la República, referida a no considerar en las bases las sinergias que significan las actividades conjuntas y el compartir infraestructura y activos entre varios prestadores sanitarios. Tal interpretación, no compartida por la SISS, nos enfrenta a una situación no prevista en la ley, en evidente perjuicio para los usuarios, y que se estima injusta y contraria al espíritu y propósito del legislador.

Producto Estratégico 2: Otorgamiento de concesiones.

Indicador (H):	IDC-2 Proporción de planes de desarrollo actualizados
Cumplimiento:	126,4%
Indicador:	IDC-14 Plazo de proceso de concesiones
Cumplimiento:	108,4%

Los años 2004 y 2005, el sector sanitario se encontró en pleno proceso nacional de tarificación de las empresas sanitarias. Para enfrentar adecuadamente este proceso, se decidió actualizar la mayor cantidad posible de planes de desarrollo enviados por las empresas sanitarias, considerando que existen más de 340 planes de desarrollo en total. Dada la magnitud de esta tarea, durante 2005 se decidió externalizar parte del proceso de actualización, destinando recursos para la contratación de empresas externas que apoyaron esta labor. Ello permitió superar la meta comprometida alcanzándose una proporción de Planes de Desarrollo Actualizados de 95%, lo cual no hubiese sido posible sin estos mayores recursos.

Cabe señalar que el año 2004 no se recibieron solicitudes de actualización, mientras que este año se recibieron 291 solicitudes, de las cuales se atendió el 97,6% en un plazo promedio de 310 días. Con lo anterior se consiguió actualizar la mayoría de los Planes de Desarrollo de las empresas de mayor tamaño quedando para el año 2006 sólo empresas menores.

En cuanto a las nuevas concesiones, como parte de la labor normal de la organización se dictaron 20 decretos de concesión, de los cuales la mayoría corresponde a ampliaciones de áreas de concesión y 5 a nuevas concesiones; Pinto, en la región del Biobío, Sarmiento (Curicó), Valle Grande (Lampa), Huertos Familiares (Til Til), Rodelillo (Viña del Mar), y localidades de la comuna de Ovalle en la región de Coquimbo. El plazo promedio de otorgamiento de concesiones fue de 276,7 días, inferior a los 300 días que establece la normativa, con un 71,4% de concesiones otorgadas dentro del plazo. Estas cifras pueden considerarse positivas bajo el contexto de que este año fue un período peak de trabajo de la División de Concesiones.

Producto Estratégico 3: Fiscalización de empresas sanitarias.

Indicador:	IDF-12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio
Cumplimiento:	104,3%
Indicador:	IDF-1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias
Cumplimiento:	110%
Indicador:	IDF-3 Cumplimiento de normas e instrucciones por establecimientos industriales
Cumplimiento:	103,7%

Durante el año 2005, los principales desafíos fueron fiscalizar los aspectos relevantes tanto para asegurar a los consumidores una óptima calidad de servicio como para garantizar la validez de la información empleada para desarrollar estudios tarifarios. Para ello se desarrollaron las siguientes actividades:

- 7 fiscalizaciones integrales a las empresas Aguas Chañar, Aguas Santiago, ESSAL ESMAG, Coopagua, Aguas del Altiplano y Servicomunal. Sin perjuicio de lo anterior se realizaron fiscalizaciones especiales, de seguimiento e inspecciones rutinarias ejecutadas de control de instrucciones. Las fiscalizaciones integrales abarcan todos los aspectos que debe fiscalizar esta Superintendencia, como la calidad de servicio y el cumplimiento del Plan de Desarrollo. En todas estas inspecciones, un

aspecto principal fue el control y validación de la información enviada por las empresas relevante para los procesos tarifarios, especialmente importante fue la verificación de información relativa a la infraestructura de las concesionarias.

- Se fiscalizaron 307 cronogramas de obras e inversiones correspondientes a 18 empresas con más de 10.000 arranques cada una, y 30 cronogramas de obras e inversiones correspondientes a 21 empresas con menos de 10.000 arranques cada una, iniciándose procedimientos de sanción por incumplimiento al Plan de Desarrollo a 43 localidades correspondientes a 7 empresas con más de 10.000 arranques.
- Se controlaron más de dos mil indicadores de calidad de servicio para más de 300 localidades del país, resultando en un indicador global de calidad de servicio de 1,4%. La meta corresponde en este caso a un estándar de calidad de servicio que implica que no más del 2% de los clientes de empresas sanitarias sean afectados por fallas en el servicio, incluyendo problemas como cortes de suministro, problemas de presión, inexactitud en el cobro, de calidad del agua potable y tiempo de respuesta a reclamos, entre otros. Durante 2005 un 1,4% de los clientes fue afectado por fallas, estando por tanto el indicador dentro del estándar establecido. Cabe señalar que este positivo resultado podría mostrar algunas variaciones con la inclusión de nuevas áreas de calidad de servicio en el cálculo del indicador durante los próximos años, a partir de un estudio iniciado en este año por la División de Fiscalización.
- Desarrollo de programa de validación de información, que implicó definir metodologías, preparar información, fiscalizar en terreno y analizar información entregada por las empresas en el marco del cuarto proceso tarifario, para un conjunto 11 empresas (Aguas La Serena, Aguas Antofagasta, SMAPA, Aguas Coronel, Aguas Araucanía, ESSBIO, Aguas Nuevo Sur Maule, Coopagua, Aguas Magallanes, Aguas del Valle, ESSAL y Aguas Patagonia).
- Se analizó la información mensual que envían las empresas para cada servicio de agua potable, referida a la calidad bacteriológica, de desinfección y física del agua potable, además del análisis químico anual, todos ellos realizados de acuerdo a la Norma Chilena 409. El análisis del autocontrol se apoyó con ejecución del programa de control paralelo realizado en 24 servicios en el país. Estos servicios fueron: COSSBO, Melipilla Norte (Primer trimestre), Lo Aguirre, Pichilemu, Boca de Rapel, Constitución, Curepto, Los Molles, Pozo Almonte, Huara, Matilla, Pica, Panguipulli, Labranza, Lo Prado, Huasco, Coronel, La Florida, Los Sauces, Lumaco, Ancud, Castro, Quellón y Melipilla Norte (Cuarto trimestre).

Todas las actividades anteriormente mencionadas se apoyan en la fiscalización que realizan los propios usuarios del servicios y público en general a través de las solicitudes de atención y reclamos en las OIRS, que incluyen las oficinas de atención de público propias de la SISS, las oficinas en convenio con municipalidades y las oficinas en convenio con SERNAC, además de los profesionales que internamente apoyan las consultas sobre temas especializados.

Durante el año 2005 se recibieron 7.360 atenciones correspondientes a reclamos y consultas de clientes de empresas y público en general. Además, a través del Centro de Llamados se respondieron 4.664 atenciones, y el Móvil SISS realizó 1.582 inspecciones por reclamos de clientes provenientes de las regiones V, VI y Región Metropolitana.

A diciembre la Red OIRS está compuesta por las siguientes oficinas:

- Oficinas propias SISS: Santiago, Concepción y Puerto Montt.
- Oficinas en convenio con Municipalidades: Quillota, Valparaíso, Talca, Chillán, Temuco, Ancud y Punta Arenas.
- Oficinas en convenio con SERNAC: Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, y Coyhaique.

Al respecto, se ha cumplido ampliamente con la meta trazada de responder en menos de 30 días a lo menos un 75% de las solicitudes de atención. En efecto, durante el año 2005, el máximo porcentaje de atenciones con retraso se verificó durante el primer trimestre, alcanzando en esa ocasión a un 15,9% de total de las atenciones recibidas.

Lo anterior se confirma con los resultados de la encuesta de percepción de la calidad de servicio en oficinas de atención, los que fueron altamente satisfactorios por cuanto el nivel de aprobación de los usuarios fue superior al 83% en los conceptos de claridad de la respuesta otorgada y tiempo de respuesta, considerando además que más de un 81,1% de los encuestados calificaron con notas 6 y 7 la atención recibida en oficinas.

Para reforzar la labor de fiscalización de la calidad del servicio de las empresas que realiza la Superintendencia a partir de las atenciones a clientes, durante el año 2005 se realizaron las siguientes actividades:

- *Talleres de capacitación a clientes:* En cumplimiento del objetivo de capacitar a los clientes, de modo de potenciar la labor fiscalizadora que ellos pueden ejercer a través del reclamo fundado de sus derechos como consumidores, se realizaron seis talleres dirigidos a unidades vecinales y colegios, todos ellos con la cooperación de las Municipalidades respectivas. Las comunas favorecidas fueron: Puente Alto, Pudahuel, Copiapó, Ancud, Punta Arenas y Puerto Natales.
- *III Taller Capacitación para ejecutivos de las Oficinas en Convenio:* Entre los días 8 y 11 de Noviembre, se desarrolló en Santiago el III Taller de Capacitación para los encargados de las Oficinas en Convenio, destinado a perfeccionar los conocimientos de estos ejecutivos, en temas tales como: Plantas de Tratamiento, Riles, Tarifas, AFR, RIDAA, Control de la Medición, Alcantarillado, y temas comerciales.

El taller contó con la presencia de los encargados de todas las oficinas en convenio (con SERNAC y Municipalidades) con que cuenta la SISS, vale decir, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Quillota, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Temuco, Ancud, Coyhaique, y Punta Arenas. Estuvieron también presentes funcionarios de las oficinas de Concepción y Puerto Montt, además de dos operadores del Call Center.

Producto Estratégico 4: Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

En materia ambiental, se continuó con la fiscalización de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y RILES y se impulsó el Plan de Acción para enfrentar la entrada en vigencia del DS 90 que regula las descargas de RILES en septiembre de 2006. El detalle de gestión realizada se analiza a continuación:

- En relación con el tratamiento de las aguas servidas, durante el año 2005 se autorizaron 11 nuevas plantas de tratamiento de aguas servidas, se analizaron trimestralmente los resultados de los autocontroles de los efluentes de las 201 plantas autorizadas y mediante sistema de control paralelo se monitorearon y analizaron los efluentes de 91 plantas, un 45 % del total en operación.
- En el marco del PROCOF, durante el año 2005, el número de los establecimientos industriales controlados directamente por las Empresas Sanitarias fue de 1.105. En estos casos la Superintendencia ejerce una fiscalización indirecta a través de una evaluación semestral del cumplimiento de los procesos asociados al PROCOF. Este es un procedimiento elaborado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en el cual se establecen las condiciones mínimas en que las concesionarias sanitarias, deben efectuar el proceso de control y fiscalización de los Residuos Industriales Líquidos (Riles) vertidos en el sistema de alcantarillado público. Este procedimiento fue aprobado por Resolución SISS N° 2192 del 12.11.01, modificada por Res. SISS N° 2676 del 31.12.01, entendiéndose como instructivo SISS.
- Anualmente la Superintendencia otorga el "Premio a la Gestión de Riles", para reconocer a aquellas industrias que hacen esfuerzos por descontaminar los cursos de agua, muchas de ellas anticipándose al cumplimiento de una norma 90. En 2005 se premiaron 6 empresas, de acuerdo al Programa de Ranqueo de Establecimientos Industriales con Decreto (PRIDE):
 - Pesquera Eicosal Ltda., elaboradora de pescado, crustáceos y otros productos marinos de la X Región.
 - Danisco Chile Ltda., procesadora de algas de la X Región.
 - Agroindustrial Santa Cruz S.A., elaboración de pescado, crustáceos y otros productos marinos de la X Región.
 - Codelco División Andina, extracción de cobre en la V Región.
 - Gist Brocades Chile S.A., fabricación de levaduras de la Región Metropolitana.
 - Fanaloza S.A., fábrica de cerámicas, de la Región Metropolitana.
- Firma Convenio con MINSAL para evaluación y control de aguas residuales: El 28 de noviembre de 2005 se firmó el Convenio "Evaluación y Fiscalización de Aguas Residuales" entre la Subsecretaría de Salud Pública y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, ambas representadas por sus máximos directivos, Dra. Cecilia Villavicencio Rosas y Sr. Juan Eduardo Saldivia Medina, respectivamente.
- Firma de Convenio MAPRO en la IX Región: A inicios de 2005 entró en vigencia el convenio sobre "Implementación del Manual de Procedimientos estandarizado para el Control y Fiscalización de las Descargas de Aguas Residuales" de la IX Región (MAPRO IX).
- Se desarrolló el sistema RETC que permite el almacenamiento de los datos de los controles de las descargas de establecimientos industriales y de las plantas de tratamiento de aguas servidas en una base de datos centralizada. Desde ella se obtienen los datos necesarios para el cálculo de las cargas contaminantes y para la generación de los archivos que periódicamente debe enviar la SISS al sistema RETC central administrado por CONAMA. Lo anterior, minimiza el tiempo de procesamiento de la información para el análisis y disminuye al máximo los riesgos de ocurrencia de errores por manipulación de la información. Los contenidos de información que procesa el sistema las Emisiones de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas; Emisiones de Establecimientos Industriales que

descargan a cursos de agua superficiales o subterráneas; y Emisiones de Establecimientos Industriales que descargan al alcantarillado.

- Ejecución del Plan de Acción: Con fecha 14 de abril de 2005, mediante resolución SISS N° 949, se oficializó un cambio organizacional destinado a enfrentar de manera más orgánica materias medioambientales como consecuencia de la entrada en plena vigencia del DS SEGPRES N° 90/00 en septiembre de 2006. Producto de esta modificación, se creó la Unidad Ambiental, instancia donde quedaron radicadas todas las funciones relacionadas con la fiscalización de RILES y de aguas servidas tratadas.

Una de las primeras tareas a las que se vio abocada esta nueva Unidad fue evaluar los resultados de las acciones emprendidas en el año 2004 para garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental considerando que uno de los objetivos más importantes era disponer de un catastro actualizado y validado de las descargas de RILES en el país. Del análisis realizado, se concluyó que era necesario replantear las tareas comprometidas y poner énfasis en diseñar un Plan de Acción que permitiera contar efectivamente con ese catastro a diciembre de 2005. Esta labor está siendo actualmente realizada mediante un plan de trabajo aprobado por la jefatura superior del servicio.

El plan de acción para el año 2006, contempla instruir al mayor número de empresas catastradas posible, respecto de cómo deberán informar sus autocontroles para verificar el cumplimiento de la Norma 90. Ello significa que durante el año 2006 la Unidad estará abocada a fiscalizar el mayor número posible de establecimientos industriales en terreno y a emitir un oficio de autocontrol para cada uno de los establecimientos fiscalizados.

Lo anterior no significa que una vez entrada la Norma en vigencia en el mes de septiembre, no se realice fiscalización de su cumplimiento, sino que lo prioritario previo a esa fecha es que el mayor número posible de establecimientos industriales entren en régimen de autocontrol, de manera de incrementar la eficacia y eficiencia de la fiscalización de este servicio una vez que la Norma esté en plena vigencia.

Durante el año 2005, el cumplimiento de las normas ambientales fue de 67,4%, considerando un universo de 1.944 Establecimientos Industriales divididos en 3 programas de fiscalización; PROCOF, PRIDE y Plan de Acción DS90. De este universo, cumplen las Normas o instrucciones SISS 1.311 establecimientos industriales.

Sanciones a Empresas Sanitarias y Establecimientos Industriales

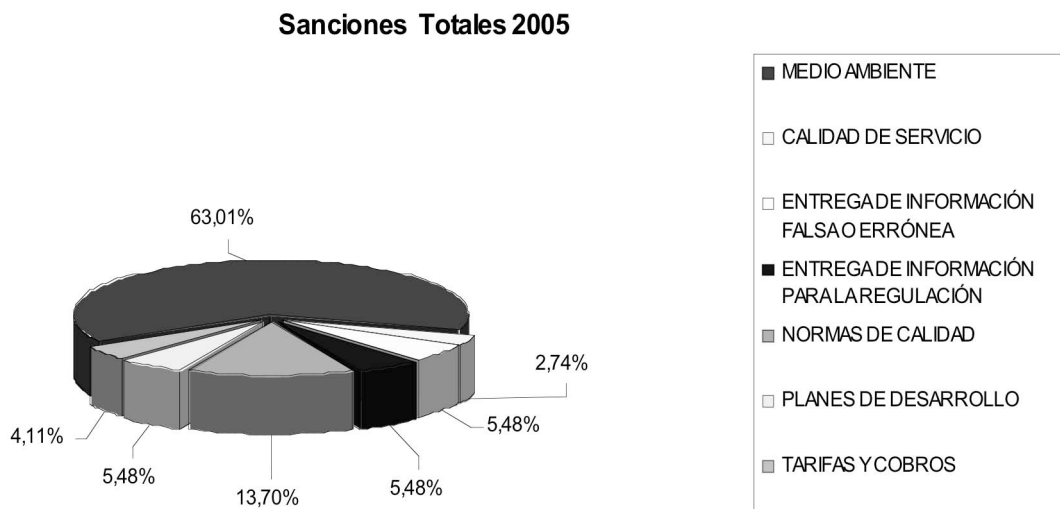
Una actividad resultante de los procesos de fiscalización corresponde a la aplicación de sanciones, cuando se detectan incumplimientos. En el mes de noviembre de 2005 entró en vigencia el nuevo procedimiento interno de control de sanciones el cual redefinió responsabilidades y fijó plazos para las distintas etapas del proceso. Este nuevo procedimiento permitirá agilizar el proceso administrativo interno proporcionando información oportuna de las distintas etapas en que se encuentran cada uno de ellos.

Como resultado de todos los procesos de fiscalización realizados, durante el año 2005, la Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicó 73 multas por un monto de 6.407 UTA (\$2.427.304.764), tanto a empresas sanitarias como a establecimientos industriales generadores de Residuos Industriales

Líquidos (RILES) siendo la duración promedio del proceso sancionatorio de 73,8 días, menor que la meta máxima comprometida de 90 días.

La principal causa de sanción cursada el año 2005, correspondió a incumplimientos de la normativa ambiental, por lo cual se aplicó sanción a 46 establecimientos industriales del país por un monto de 1.758 UTA (\$666.021.816), lo que representa un 63,01% de las multas cursadas durante el año. Al respecto, cabe señalar que del total de establecimientos industriales sancionados, el 53% corresponden a industrias que no presentaron los resultados obtenidos en la caracterización de sus residuos industriales descargados a cuerpos de aguas superficiales, y que fueron detectadas producto de la fiscalización que realizó la SISS a partir del mes de septiembre del 2005, con el objetivo de lograr que al 03.09.2006 el 100% de los establecimientos industriales que descarguen a cuerpos de aguas superficiales den cumplimiento a la Norma D.S. SEGPRES N°90/00.

Los problemas asociados a normas de calidad e incumplimientos de instrucciones fueron también fuente de incumplimientos, concentrando el 22,37% de las multas aplicadas. Por otra parte, los incumplimientos de planes de desarrollo representan un 3,95%, y las deficiencias en la calidad del servicio representan el 2,63% del total de las multas aplicadas.



Desde el punto de vista individual, las mayores sanciones aplicadas a empresas sanitarias correspondieron a:

ESSBIO S.A. (VIII Región) con la mayor multa cursada por la Superintendencia el 2005, por incumplimiento de planes de desarrollo comprometidos para el año 2004, para las localidades de Coelemu, Concepción, Hualqui, Los Angeles, Penco-Lirquen, San Pedro y Talcahuano, correspondiente a 2.352 UTA (aproximadamente 891 millones de pesos). Cabe señalar que durante el año 2005, se cursaron 6 sanciones contra la concesionaria por un total 2.707 UTA.

AGUAS NUEVO SUR MAULE S.A. (VII Región) con 5 multas por 1.409 UTA (aproximadamente 533 millones de pesos) por incumplimiento en la ejecución de los planes desarrollo correspondientes al año 2004, para las localidades de Chanco, Pelarco, Rauco, San Javier, Teno, y Villa Alegre e incumplimientos de instrucciones, de normas de calidad, y entrega de información falsa.

ESSAL S.A. (X Región) con multa por 151 UTA (aproximadamente 57 millones de pesos) por incumplimientos en la calidad y continuidad de la prestación de los servicios de agua potable en la ciudad de Ancud.

Multas Aplicadas a Empresas Sanitarias por Motivo o Sanción									
Empresa	Calidad de Servicio	Información Falsa	Información Errónea	Incumplimiento de Instrucciones	Normas Calidad	de Planes de Desarrollo	Tarifas y Cobros	Total general	Valor de la Multa en UTA
AGUAS ANDINAS							2	2	65
ESSBÍO				4	1	1		6	2.707
ESVAL			1		1			2	77
AGUAS NUEVO SUR MAULE		1		2	1	1		5	1.409
SMAPA					1			1	35
AGUAS DEL VALLE					1			1	14
ESSAL			1		1			2	176
AGUAS DE ANTOFAGASTA						1		1	30
AGUAS CHAÑAR	1							1	1
AGUAS MAGALLANES				1				1	60
AGUAS DECIMA					1			1	15
AGUAS PATAGONIA	1							1	10
SERVICIO DE AGUA POTABLE BARNECHEA S.A.					1			1	25
ESSSI					1			1	22
SANTA ROSA DEL PERAL					1			1	3
TOTAL	2	1	2	7	10	3	2	27	4.649

Producto Estratégico 5: Información relevante del sector sanitario.

Indicador: IDEN-1 Calidad de productos y servicios DEN

Cumplimiento: 107%

Continuando los procesos periódicos de entrega de información, durante 2005 se difundieron todas las publicaciones anuales, cumpliéndose ampliamente con la oportunidad en su entrega, ampliando y perfeccionando la calidad de los contenidos y presentación de las siguientes publicaciones : Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario, Informe Anual de Coberturas del Sector Sanitario, Informe Anual de Tarifas, Informe Anual de Calidad de Agua Potable y Boletines Mensuales de Tarifas y de Calidad de Agua Potable.

En el año 2005 se logró superar la meta propuesta de un 85% para el indicador de calidad de estas publicaciones, evaluada por clientes internos. No obstante el mejor resultado, se ha decidido que toda la información que incluía este indicador sea dirigida a los clientes externos y publicada oportunamente en el sitio web institucional. Por ello se incluyó en la formulación presupuestaria 2006 el nuevo indicador “Grado de actualización del sitio web”, que asegurará en todo momento que la información estará actualizada.

Cabe señalar que el sitio web de la Superintendencia de Servicios Sanitarios www.siss.cl es uno de los más completos del sector público, lo que ha sido posible de lograr gracias a un esfuerzo permanente por publicar toda la información que recaba esta Superintendencia de parte de las empresas sanitarias, así como también la información respecto de los procesos internos. En efecto, toda la información relacionada con todos los productos estratégicos analizados en este informe se encuentra adecuadamente publicada en nuestro sitio web.

Producto estratégico 6: Participación en normas y estándares.

Indicador: IF -2 Participación en elaboración de normas
Cumplimiento: 140%

En cuanto a las labores asociadas a la formulación de normas y actividades relacionadas, las actividades relevantes durante el año 2005 fueron:

1. Autorización de materiales para las Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado IDAA
2. Elaboración de normas técnicas
3. Elaboración de normas ambientales
4. Participación en reglamentos, estudios específicos y asesorías

Con relación a Autorización de materiales, las actividades se centraron en:

- Atención de consultas de fabricantes, importadores, laboratorios y otros relacionados
- Elaboración de Resoluciones SISS de incorporación a listados SISS, previa verificación de antecedentes
- Mantener carpetas con antecedentes de cada autorización
- Actualizar periódicamente listado SISS y coordinar su publicación en web SISS

Lo anterior se materializó en:

- 11 Resoluciones de incorporación de nuevos materiales y otros al listado de materiales autorizados: 5 de tuberías, 3 de artefactos sanitarios y 3 de piezas especiales.
- Readequación de autorizaciones otorgadas a nuevo formato de Resoluciones que incorpora obligación de informar respecto a certificación de producción y/o importación de lotes.

Con relación a la elaboración de normas técnicas, el trabajo desarrollado se tradujo en la participación de la SISS en los procesos de generación de 29 normas del sector sanitario, a través del INN, desde su inicio en la etapa de consulta pública, estudio en Comité Técnico INN, hasta su oficialización como norma chilena mediante Decreto Supremo del MOP.

Con lo anterior durante el año 2005 fueron oficializadas 13 normas e ingresadas al listado de INN:

- NCh 951/1 “Tuberías de cobre para AP”
- NCh 411/10 “Calidad del agua - Muestreo parte 10
- NCh 2847/2 “Tuberías y accesorios de PRFB- Accesorios”
- NCh 1646 “Grifos de incendio -Tipo columna 100 mm”
- NCh 2593 “Uniones domiciliarias de alcantarillado tuberías de hormigón simple”
- NCh 1623 “Cámaras de inspección prefabricadas para redes públicas de alcantarillado”
- NCh 398/1 “Tuberías y accesorios de PE para AP – Tuberías”
- NCh 398/2 “Tuberías y accesorios de PE para AP - Accesorios”
- NCh 2836 “Agua potable - Sistemas de arranque”
- NCh 396 “cobre y aleaciones de cobre – Accesorios de fundidos – Requisitos”
- NCh 2702 “Instalaciones de alcantarillado. Cámaras de inspección domiciliarias – Requisitos generales”
- NCh 2774 “Determinación índice de aceites de hidrocarburos”
- NCh 2749 “Tuberías y accesorios de unión de PE – Requisitos generales”

Además, se administró Contrato por 12 normas con consultora externa lo que implica:

- 12 normas terminadas en INN
- 9 normas oficializadas (7 en 2005)

Con relación a la elaboración de normas del área ambiental, el trabajo desarrollado se tradujo en:

- Participación en Comité Nacional Coordinador para la elaboración de normas secundarias de calidad para la protección de las aguas superficiales continentales.
- Participación, como órgano del Estado integrante de los Comités Operativos, en los procesos de elaboración de normas de calidad secundaria para las cuencas de los ríos: Loa, Elqui, Aconcagua, Maipo, Cachapoal, Bío-Bío, Cruces y Aysén.
- Participación en elaboración de Norma de Emisión para descargas de plantas de tratamiento de AP (solicitada por SISS).
- Participación en estudios relacionados con la componente agua, coordinados por CONAMA.

Además de la labor normativa anterior, durante el año 2005, la Superintendencia realizó las siguientes actividades en materia legal:

DS/MOP N° 214/05 que aprueba el Reglamento del artículo 67° del DFL/MOP N° 382/88 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.

El 6 de agosto de 2005 se publicó en el Diario Oficial el Decreto MOP N° 214/05, que reglamenta el artículo 67° del DFL MOP 382/88, sobre la obligación de licitar públicamente la adjudicación de bienes y servicios cuando los montos de las operaciones superen las 5.000 UF o bien, las 500 UF cuando concurren al proceso empresas relacionadas.

Este reglamento vela por la transparencia en actos y contratos que, por su significación o carácter, puedan generar distorsiones en la correcta asignación de recursos, así como influir en la fijación de las tarifas futuras de un servicio monopólico y esencial para el desarrollo.

Esta nueva normativa busca evitar irregularidades estableciendo una reglamentación válida para todos los prestadores, donde se detalle previamente y de manera uniforme el proceso de licitación pública, los pasos a seguir, los contenidos de las bases y los mecanismos de consultas y respuestas. En relación a las bases éstas deben estar preestablecidas, ser coherentes y autosuficientes y deben contener los requisitos y condiciones de los oferentes, especificar los bienes, obras o servicios a contratar, las etapas y plazos de la licitación y modalidades del contrato (fecha de entrega, garantías, plazos) y los criterios para decidir adjudicación.

En definitiva este nuevo reglamento constituye un avance en un ámbito que carecía de regulación, donde se ha debido conciliar una institución propia del derecho administrativo como la Licitación Pública con reglas propias del derecho privado que rigen algunos aspectos de las empresas sanitarias, mayoritariamente privadas.

Es importante destacar el rol de la Superintendencia de Servicios Sanitarios para calificar las situaciones de fuerza mayor que permiten exceptuarse del llamado a licitación, para fiscalizar tales operaciones y requerir la información necesaria a sus actos y también para aplicar sanciones - con multas que van de 51 a 500 UTA- cuando se incurran en infracciones a esta normativa.

Dicho reglamento a contar de la fecha de publicación es enteramente exigible.

Ley N° 20.038 que introdujo modificaciones al DFL/MOP N° 382/88 en materia de licitación de concesiones sanitarias cuando lo solicita el MINVU.

Este cuerpo legal hace obligatorio el llamado a licitación respecto de áreas urbanas que carecen de concesión sanitaria cuando lo solicita el MINVU, tratándose de viviendas sociales de hasta 750 UF.

En dicho llamado, la SISS puede imponer condiciones especiales, como disponer que el interesado MINVU o SERVIU financie obras de capacidad, que ordinariamente son de cargo de la concesionaria, y se consideren dichas obras como aportes de terceros o no reembolsables para los efectos tarifarios.

Fusión de empresas SAE

Con fecha 2 de junio de 2005, fue inscrito en el Registro Público de Concesiones de Servicios Públicos Sanitarios, el DS/MOP N° 184 de 29.03.05, que aprobó la fusión mediante la cual ESSAN S.A. en calidad de absorbente se fusiona por incorporación con las siguientes empresas en calidad de absorbidas:

- | | | | |
|---------------|------------------|---------------|---------------|
| 1. ESSAT S.A. | 2. EMSSAT S.A. | 3. ESSCO S.A. | 4. ESSAM S.A. |
| 5. ESSAR S.A. | 6. EMSSA S.A.; y | 8. ESMAG S.A. | |

Adjudicación de concesión caducada a Aguacor S.A. en VIII Región

Con fecha 5 de julio la Contraloría General de la República tomó razón del Decreto MOP N° 498/05, que adjudicó a Aguas San Pedro S.A., las concesiones sanitarias caducadas a Aguacor S.A. en la VIII Región. El monto en que se adjudicaron las concesiones licitadas públicamente por la SISS asciende a 70.360 UF.

Conforme con el citado decreto, se puso término a la administración provisional que durante casi dos años realizó Aguas y Riles S.A., de acuerdo a designación efectuada por la SISS en Septiembre del año 2003, esto con ocasión de la declaración de caducidad decretada por el Presidente de la República respecto de las concesiones sanitarias de Aguacor.

Otras actividades realizadas durante el año de carácter institucional

Administración del presupuesto SISS

Indicador: IUA-6 Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total
Cumplimiento: 101%

Un aspecto digno de destacar durante el año 2005 fue la eficiencia en la administración de presupuesto, en efecto, durante el año se cumplió con la meta de ejecución del presupuesto alcanzando a un 99,35% mientras que el porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total alcanzó a un 79,44% respecto de un tope de un 80%.

Gestión de procesos sancionatorios

Indicador: IF-1 Duración del proceso sancionatorio
Cumplimiento: 118%

Con relación al proceso sancionatorio es importante señalar que los dos últimos trimestres la duración promedio experimentó un importante aumento, no obstante la duración del proceso sancionatorio promedio anual fue de 73,8 días, menor que la meta máxima comprometida de 90 días. En efecto, los cumplimientos de cada trimestre fueron de 46 días, 47 días, 110 días y 118 días respectivamente, por lo tanto la meta fue alcanzada sólo gracias al buen desempeño de los dos primeros trimestres.

La tendencia creciente de este indicador es producto del mayor número de sanciones iniciadas en el ámbito ambiental. Se espera que esta situación se revierta con el mayor control al proceso como consecuencia de la aplicación del nuevo procedimiento a partir del mes de noviembre de 2005.

Soporte informático, respaldo de la información y explotación de la plataforma computacional

Durante el año 2005, la División de Información y Tecnologías realizó un eficiente servicio de soporte informático a los usuarios internos, respaldo de la información y explotación de la plataforma computacional situación que se advierte en los resultados de las encuestas aplicadas a usuarios internos, donde éstos se muestran satisfechos respecto de las metas fijadas para estos servicios.

Diseño y desarrollo de sistemas de información para procesos internos

Durante el año 2005 fueron terminados los desarrollos asociados a diversos sistemas informáticos entre los que destacan:

- Herramienta de Cálculo de Tarifas: Desarrollo e implementación de sistema informático más moderno del sector público para el cálculo de tarifas de empresas sanitarias.
- SINDE: herramienta para efectuar la indexación de tarifas respecto de los índices de precios
- SADE: sistema de administración de documentos electrónicos que permite acceder en línea a las distintas bibliotecas de documentos que dispone la Institución.
- Fuentes de Agua: para sistematizar la información sobre fuentes de agua del país
- Control de Parámetros de RILES
- Control de Parámetros Aguas Servidas Tratadas
- Sistema de Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC)

Reestructuración del servicio

Para enfrentar los desafíos del servicio de los próximos años y con el objeto de lograr una mayor especialización de las distintas unidades de la organización se realizó una reestructuración del servicio que en lo fundamental significó crear la División de Información y Tecnologías, reemplazando a la de Estudios y Normas, y crear las nuevas unidades de Gestión y Desarrollo y Ambiental.

La División de Estudios y Normas, encargada de las áreas de Informática, publicaciones y Normas, fue transformada en la División de Información y Tecnologías, a cargo de entregar los siguientes productos:

- Información procesada de las empresas fiscalizadas para alimentar los procesos de regulación y fiscalización.
- Sistemas de información para apoyar los procesos de regulación y fiscalización.
- Sistemas computacionales operativos y disponibles.
- Sistemas documentales actualizados para apoyar los procesos de regulación y fiscalización.
- Definición de procesos y desarrollo de manuales y procedimientos administrativos.
- Soporte de usuarios.

Por su parte la Unidad de Gestión y Desarrollo quedó a cargo de elaborar los siguientes productos:

- Definiciones estratégicas
- Programación Anual
- Informes de control de gestión y de avance de la programación
- Informes de avance de los sistemas PMG
- PMG de Planificación y Control de Gestión
- Informe de Gestión del Sector sanitario

-
- Balance de gestión Integral
 - Memoria Anual

Finalmente, la Unidad Ambiental quedó a cargo de las siguientes tareas:

- Proponer modificaciones y creación de normativa ambiental.
- Establecer políticas y criterios consistentes para la fiscalización de plantas de tratamiento de aguas servidas y sistemas de tratamiento de Riles.
- Pronunciarse acerca de los estudios y declaraciones de impacto ambiental, así como participar en la formulación de las resoluciones de calificación ambiental y en la formulación y aplicación de resoluciones de monitoreo.
- Proveer, en el marco de los procesos tarifarios, del costo total de largo plazo de la etapa de tratamiento de aguas servidas y el costo incremental de desarrollo de las concesionarias de servicios sanitarios, además de otros cargos relacionados.

Cuadro 8^a
Evolución de los niveles de actividad de los principales Productos

Productos	Unidad	2002	2003	2004	2005	Notas
Fijación de tarifas						
Decretos de tarifas entrados en vigencia	N°	16	12	8	22	
Otorgamiento de concesiones						
Decretos de concesiones publicados	N°	18	27	39	29	
Modificaciones de planes de desarrollo cursadas	N°	94	152	210	284	
Fiscalización a empresas e industrias						
Indicadores de calidad de servicio:						
Áreas cubiertas	N°	5	6	6	7	
Empresas cubiertas	N°	20	19	19	19	
Clientes cubiertos	%	99,7	99,7	99,7	99,7	
Fiscalizaciones integrales a ESS	N°	11	7	5	7	
Control paralelo de calidad del agua potable	N° de servicios controlados	41	25	20	24	
Control de cronogramas de inversiones:						
Cronogramas fiscalizados	N°	283	314	297	337	
Empresas fiscalizadas	N°	16	27	17	39	
Atenciones a usuarios:						
Red OIRS	N°	11.636	7.446	7.406	7.360	
Centro de llamados	N°	-	2.792	3.438	4.664	
Móvil SISS	N°	-	1.352	1.579	1.582	
Autorización de plantas de trat. aguas servidas (PTAS)	N°	s/i	s/i	20	11	
Control paralelo de PTAS	N° de PTAS controladas	40	67	92	203	(1)
Convenios de coordinación interinstitucionales a nivel regional (MAPRO)	N° de convenios	4	1	3	1	
Fiscalización de EI autorizados (PRIDE)	N° de EI	89	96	129	173	
Supervisión de fiscalización de EI por ESS (PROCOF)	N° de EI	608	1.531	1.483	1.105	
Revisión de documentos del SEIA	N°	546	398	305	827	
Sanciones:						
Cantidad	N°	35	46	52	76	
Monto	UTA	1.605	1.840	6.574	6.477	
Normas y estándares						
Autorización de materiales	N° de productos	248	1.400	293	235	
Normas Técnicas oficializadas	N°			8	13	

ESS: empresas de servicios sanitarios

EI: establecimientos industriales

Notas:

(1) Considera los controles paralelos de Coniformes Fecales más los controles de DBO

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) es la entidad asesora gubernamental al más alto nivel encargada de facilitar y coordinar el desarrollo y cumplimiento de la agenda programática y legislativa del gobierno.

En el marco de sus funciones, cada año, en el mes de diciembre, la SEGPRES solicita a todos los servicios públicos los principales productos que realizarán el año siguiente y los compromisos trimestrales asociados a ellos. La síntesis de los compromisos de todos los ministerios se denomina Programación Gubernamental.

La Dirección Nacional de Planeamiento del MOP (DIRPLAN), es la encargada de coordinar los compromisos de todo el Ministerio de Obras Públicas, incluyendo esta Superintendencia.

Para el año 2005 la Superintendencia comprometió tres productos relevantes para la programación gubernamental, orientados a cumplir los objetivos estratégicos relacionados con tarifas y entrega de información. (ver Anexo 3).

En cuanto a los procesos tarifarios, los productos comprometidos fueron el “Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas de Araucanía S.A.”. y los “Estudios de determinación de tarifas para Empresas Aguas Nuevo Sur Maule S.A., Aguas del Valle S.A., ESSBIO S.A. y ESSAL S.A.”, todos correspondientes al cuarto proceso tarifario nacional. (4° proceso tarifario, vigencia 2005 - 2010). En el primer caso, la generación del producto implicó dar respuesta a las observaciones presentadas por quienes tengan interés comprometido, a las bases preliminares del estudio, entregar de bases definitivas, adjudicar el estudio tarifario a una empresa consultora y realizar el intercambio del estudio con la empresa, ante notario. Finalmente, el producto se encuentra plenamente concluido una vez que se envió la propuesta SISS para el nuevo decreto tarifario de Aguas de Araucanía S.A. al Ministerio de Economía. En el segundo caso, durante este año se publicaron las bases preliminares de los estudios para observaciones de quienes tengan interés comprometido, se dio respuesta a dichas observaciones y se publicaron las bases definitivas. Posteriormente se adjudicaron los estudios tarifarios a empresa consultora. Las nuevas tarifas correspondientes a estas empresas estarán vigentes a partir del año 2006.

Por otra parte, en relación a los procesos de generación de información, se comprometió la realización del “Informe de Gestión del Sector Sanitario”, publicación anual que resume toda la información relevante de las concesionarias del sector y aspectos ambientales relacionados, la cual fue distribuida a las principales autoridades públicas, académicas y del sector sanitario.

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Prog./Inst.²⁷
Evaluadas²⁸**

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2005.

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

Capacitación (cumplida Etapa IV)

El sistema de capacitación permitió formular y dar cumplimiento al plan anual de capacitación con la participación activa del Comité Bipartito de Capacitación. Se comenzó además un proceso de mejora continua del sistema a través de la incorporación permanente de los procedimientos y recomendaciones para el más eficiente desarrollo de las actividades. Parte de lo anterior fue el desarrollo del Estudio de Definición de Competencias, importante instrumento que permitió detectar las brechas de capacitación en los diferentes niveles de la organización. Las actividades de este año se realizaron con miras al proceso de implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2000 que comenzará a implementarse durante 2006.

Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (cumplida Etapa IV)

Las principales acciones realizadas, desarrolladas con la participación activa del Comité Paritario, fueron la elaboración del Plan de Emergencia, el mejoramiento de la iluminación en los puestos de trabajo, la mantención y reparación de sillas tanto de funcionarios como de visitas, la mantención y reparación de baños y cursos de capacitación relacionados.

Evaluación de Desempeño (cumplida Etapa V)

La Superintendencia se encuentra dentro de los primeros servicios públicos que implementa un Sistema de gestión de Calidad ISO 9001:20000 en el sistema de evaluación de desempeño. Dicha implementación ha permitido instalar un proceso eficiente de mejora continua que ha obligado a realizar diversos cambios en las formas tradicionales de realizar las tareas con un enfoque de procesos orientados a satisfacer a los clientes.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS (cumplida Etapa VI)

Se encuentra en régimen normal de funcionamiento el sistema OIRS, en el que se coordinan las diversas instancias de atención de requerimientos de información, reclamos y sugerencias. Gracias a este sistema se da respuesta a más de 7.500 solicitudes que incluyen reclamos y solicitudes de información. De ellas más del 85% se responde en menos de 30 días.

Gobierno Electrónico (cumplida Etapa III)

El sistema ha permitido implementar los proyectos planificados el año anterior incorporando tecnologías de información y comunicación para desarrollar el gobierno electrónico en nuestro país.

Planificación / Control de Gestión (cumplida Etapa VII)

La Superintendencia se encuentra dentro de los primeros servicios públicos que implementa un Sistema de gestión de Calidad ISO 9001:20000 en el sistema de Planificación y Control de Gestión. Dicha implementación ha permitido instalar un proceso eficiente de mejora continua que ha obligado a realizar diversos cambios en las formas tradicionales de realizar las tareas con un enfoque de procesos orientados a satisfacer a los clientes.

Auditoría Interna (cumplida Etapa II)

Se cumplieron todos los requerimientos del Comité de Auditoría Interna General de Gobierno, permitiendo en lo sustancial fortalecer la Unidad de Auditoría Interna a través de mayor capacitación, y generar un mapa de riesgo de los procesos que realiza la Superintendencia junto con un plan de auditoría para el año 2006 consecuente con dicho mapa.

Gestión Territorial Integrada (cumplida Etapa III)

Los procesos de atención de clientes son aquellos en los cuales se incorporó el enfoque territorial, permitiendo realizar el análisis para cada uno de los territorios donde opera la Superintendencia.

Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (cumplida Etapa VI)

A diferencia del año anterior, este año se cumplió con éxito la etapa VI de este sistema, fundamentalmente por la mejor evaluación y proposición de mejoras al sistema de abastecimientos de la Superintendencia.

Administración Financiero-Contable (cumplida Etapa VI)

Puesta en producción exitosa de Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y su uso ha cumplido con todos los requisitos exigidos a los servicios públicos, contribuyendo a la mejor gestión financiera del Estado.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

El servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

La ley N°18.902 orgánica de la Superintendencia, establece en su artículo 6° el pago de dos tipos de asignaciones, contra el cumplimiento de “metas de eficiencia institucional que para cada año calendario se fijan mediante decreto supremo expedido a través del Ministerio de Obras Públicas, el que debe llevar además la firma del Ministro de Hacienda.” Por una parte, un incremento mensual de las remuneraciones, escalado de acuerdo a los grados, según se encuentra establecido en el artículo 17 de la ley N° 18.091, y por otra parte, una bonificación de estímulo por desempeño funcionario, no imponible, pagadera al 25% de los funcionarios pertenecientes o asimilados a los escalafones y grados de directivos, profesionales y fiscalizadores de mejor desempeño en el año anterior, considerando el resultado de las calificaciones correspondientes.

Inicialmente los decretos en referencia contenían un detalle de metas del trabajo a desarrollar en el curso del año, y relacionadas con los objetivos estratégicos institucionales. A partir del año 2001, y a requerimiento de la DIPRES, la Superintendencia se adscribió al cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Gestión para los efectos descritos. En los años 2001 a 2003 el cumplimiento fue de 100%, el 2004 fue de 85% y el año 2005 fue de 100%, todos dentro del rango fijado.

- **Proyectos de Ley**

Proyecto de ley que norma sobre compensaciones a los usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos

Este proyecto de ley, surgido de una iniciativa parlamentaria, constituye una modificación al D.F.L. MOP N° 382/88, que pretende introducir y establecer un mecanismo de compensación en beneficio de los usuarios afectados por interrupciones, restricciones y racionamientos de agua potable, cuya idea principal es mantener la relación entre el precio y la calidad del servicio prestado, considerando que se trata de un servicio público monopólico. La compensación al usuario debe operar en circunstancias en que no recibe el servicio y sin que la empresa le haya notificado previamente de tal situación. El corte de suministro de agua potable sujeto a compensación debería tipificarse en orden a la duración y número de usuarios afectados, previa calificación del tipo de interrupción que realice la Superintendencia. Para tal efecto, será necesario tener información sobre el diámetro de la cañería afectada, número de arranques comprometidos, estimación del volumen de agua no vendido, fecha de corte y reposición y calificación del tipo de falla.

Opinión de la Superintendencia a) También sería pertinente hacer extensiva la compensación al servicio de recolección de aguas servidas, por cuanto una interrupción de dicho servicio implica riesgos y daños de contaminación que repercuten en la salud de las personas, además, de daños en los bienes; b) Respecto al monto de la compensación, estima necesario establecer un mínimo que refleje en parte el perjuicio y el posterior impacto económico que pueda sufrir el usuario; y c) Considera que debería otorgársele la atribución de fijar la metodología de determinación del monto a compensar.

Situación a Diciembre de 2005 Boletín N° 2.357-09 Origen: Cámara (moción), fecha de ingreso 07-09-1999, sobre compensaciones a usuarios. Etapa: segundo trámite constitucional / Senado. Con fecha 09 de agosto de 2005 se da cuenta de oficio de la Comisión de Economía que solicita el archivo del proyecto, lo que se rechaza.

Proyecto de Ley que introduce modificaciones en el D.F.L. M.OP. N° 382/88, sobre corte de suministro en caso de morosidad.

Este proyecto de ley, originado por iniciativa de la Cámara de Diputados, propone la derogación de la letra d) del artículo 36 de la Ley General de Servicios Sanitarios, de modo que terminaría la facultad de las empresas sanitarias para cortar el suministro de agua potable en caso de morosidad.

Situación a Diciembre de 2005 Boletín N° 2865-09; Moción 22/01/02 Cuenta a Comisión de OO.PP. Etapa: primer trámite constitucional / Cámara de Diputados.

4. Desafíos 2006

Sin duda el principal desafío de este servicio el año 2006 será la entrada en vigencia en el mes de septiembre del DS SEGPRES N°90/00, que regula las descargas de residuos líquidos a cursos y masas de aguas superficiales y a aguas subterráneas. Ello implicará un aumento significativo del universo de establecimientos industriales a fiscalizar por la Superintendencia, en el ámbito de sus responsabilidades de tipo ambiental. Para ello es fundamental cumplir con las metas trazadas en el Plan de Acción pues ello permitirá generar un catastro validado de las industrias sujetas al cumplimiento de las normas en referencia, y la aplicación de una política de fiscalización, que reconozca la aplicación irrestricta de la normativa vigente.

En materia medioambiental, así como en todas las áreas de competencia de esta Superintendencia, es fundamental potenciar el rol de las organizaciones de usuarios y el desarrollo de las competencias que les permitan una adecuada aplicación de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor. Entre las medidas ya implementadas están la apertura de nuevas oficinas regionales en las regiones IV, VII y IX completando con esto siete regiones con oficinas SISS. Se espera para el Bicentenario disponer de oficinas de atención y fiscalización en todas las regiones del país.

En relación con lo anterior, es necesario mencionar dos proyectos de ley que se encuentran en discusión en el Congreso y que revisten especial importancia para la Superintendencia en las actividades a desarrollar durante el próximo año:

- Proyecto de ley que norma sobre compensaciones a los usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos y
- Proyecto de Ley que introduce modificaciones en el D.F.L. M.OP. N° 382/88, sobre corte de suministro en caso de morosidad.

Otro de los hitos que marcará el año 2006 es el término del cuarto proceso tarifario nacional. Durante 2006 se intercambiarán 10 estudios tarifarios, siendo particularmente importantes, por la cantidad de clientes involucrados, los estudios de ESSBIO, Aguas Nuevo Sur Maule, ESSAL, Aguas del Valle, Aguas Patagonia de Aysén y Aguas Magallanes.

La finalización de este proceso dará inicio a la discusión sobre las dificultades que aun persisten en su desarrollo, de manera que se estima necesario un balance del funcionamiento del marco regulatorio que aporte a un mejor desempeño por parte del regulador. Cabe al respecto destacar dos hechos relevantes ocurridos en el marco de este proceso. El primero dice relación con las amplias posibilidades de discrepancia que las empresas tienen respecto del estudio elaborado por el regulador. En efecto, la Superintendencia incorporó en la propuesta de bases, la definición de resultados sobre los cuales las empresas podrían discrepar. Sin embargo, la Corte Suprema acogió la posición de los prestadores sanitarios, en orden a que no era posible a través de las bases identificar a priori los resultados de los estudios. El segundo aspecto, que tampoco logró incorporarse en definitiva a las bases, surge a raíz de

una interpretación de la Contraloría General de la República, referida a no considerar en las bases las sinergias que significan las actividades conjuntas y el compartir infraestructura y activos entre varios prestadores sanitarios. Tal interpretación, no compartida por la SISS, nos enfrenta a una situación no prevista en la ley, en evidente perjuicio para los usuarios, y que se estima injusta y contraria al espíritu y propósito del legislador.

En el ámbito de la fiscalización de empresas sanitarias un aspecto central donde debe ponerse mayor énfasis dice relación con el cumplimiento de los planes de desarrollo, por cuanto una de las metas emblemáticas trazadas se refiere a alcanzar una cobertura de tratamiento de aguas servidas urbano de un 98,8% a nivel nacional el año 2009. Un segundo elemento se refiere a que los próximos años, los procesos de fiscalización van a estar centrados en la calidad de servicio, donde el foco de la atención del regulador va a estar en la inversión de reposición de la infraestructura sanitaria, ello hace necesario definir estándares, criterios y metodologías para una determinación de la inversión óptima necesaria para mantener dicha infraestructura a fin de garantizar los estándares de calidad de servicio actuales.

En materia de gestión interna, el año 2006 la Superintendencia enfrentará el desafío de certificar sus procesos de Planificación y Control de gestión y Evaluación de desempeño, de acuerdo a los estándares de la Norma ISO 9001:2000. Ello implicará que un organismo certificador externo valide el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado el año 2005 en el marco del PMG institucional.

Por otra parte, la necesidad de manejar grandes volúmenes de información en procesos de creciente complejidad, impone el desafío de desarrollar procedimientos y establecer estándares metodológicos para los procesos de negocio y procesos de apoyo, que sean lo suficientemente claros y comprensibles para toda la institución, independizando la ejecución de las tareas de personas específicas y permitiendo una mayor eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Tal es el desafío de la nueva División de Información y Tecnologías, en cuanto a impulsar y conducir estas actividades.

Finalmente, en cuanto a la Normativa que regula el sector, durante el año 2006 se impulsarán las iniciativas, Proyecto de Ley de regulación de requisitos y características que deben reunir los revisores independientes de instalaciones de Agua Potable y Alcantarillado y Anteproyecto de reglamento para revisores independientes. Adicionalmente se espera generar Protocolos de acuerdo para reglamentación del DFL 70.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Proyecto de Presupuesto 2005
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005
- Anexo 5: Iniciativas de Inversión
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos 2005**

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2003	2004	2005				
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total Enfoque de Género: No	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	81,8	78,5	79,4	80,0	Si	101	
Fijación tarifaria.	IDC9 Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%) Enfoque de Género: No	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100	%	99,0	109,0	240,4	100,0	Si	240	1
Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales	IDF12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (%) Enfoque de Género: No	(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100	%	144,0	103,4	104,3	100,0	Si	104	
Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales	IDF1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias - Indicador Global (N° Clientes Equivalentes) Enfoque de Género: No	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio/N° total de clientes)*10000		135,0	140,0	180,0	200,0	Si	111	

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2003	2004	2005				
Otorgamiento de concesiones.	IDC2 Proporción de Planes de desarrollo actualizados (%) Enfoque de Género: No	(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100	%	83,0	75,6	94,8	75,0	Si	126	2
Información relevante del sector sanitario	IDEN1 Calidad de productos y servicios DEN (%) Enfoque de Género: No	(Sumatoria de calificaciones de calidad de servicios y productos/N° de encuestas)*100	%	71,7	75,2	90,6	85,0	Si	107	
Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales	IDF-3 Cumplimiento de normas y/o instrucciones por establecimientos industriales (%) Enfoque de Género: No	N° de EI que cumplen estándar o compromiso/N° de EI (con resolución de monitoreo + con instrucción)	%	59,9	64,5	67,4	65,0	Si	104	
Procesos de fiscalización y de intercambio de información con los regulados	IF-1 Duración del proceso sancionatorio (días) Enfoque de Género: No	Días de duración del proceso	días	65,9	75,9	73,8	90,0	Si	122	3
Normas técnicas y estándares	Participación en elaboración de normas. Enfoque de Género: No	0,4*participación del SISS en generación de normas(%) + 0,6*Asistencia reuniones Comité técnico INN y Comité operativo(%)	%	0	NM	98	70	Si	140	4

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.- Para prácticamente todos los estudios tarifarios 2005, se tomó la decisión estratégica de adelantar la primera etapa, correspondiente a Bases Preliminares, con el objetivo de ampliar el plazo de las etapas posteriores de análisis y cálculo. Lo

anterior, para enfrentar adecuadamente potenciales conflictos durante el desarrollo de estudios, considerando su complejidad técnica, conflictos de otra índole, particularmente con las empresas del grupo Thames, o derivados de la incorporación de empresas recientemente entregadas en concesión a privados. El adelantamiento de la entrega de bases permitió a su vez adelantar los hitos siguientes, lo cual redundó en que de manera sistemática se adelantaran las fechas históricamente comprometidas para cada hito. También contribuyó que La División de Concesiones se reorganizó internamente con el objeto de especializar los grupos de trabajo entre aquellos dedicados a los estudios tarifarios y aquellos dedicados a estudios transversales.

2.- Los años 2004 y 2005, el sector sanitario se encontró en pleno proceso nacional de tarificación de las empresas sanitarias. Para enfrentar adecuadamente este proceso, se decidió actualizar la mayor cantidad posible de planes de desarrollo de las empresas sanitarias, considerando que existen más de 340 planes de desarrollo en total. Dada la magnitud de esta tarea, durante 2005 se decidió externalizar el proceso de actualización, destinando recursos para la contratación de empresas externas para realizar esta tarea. Ello permitió superar la meta comprometida, lo cual no hubiese sido posible sin estos mayores recursos. Cabe señalar que en el momento de formular la meta no se había tomado la decisión de reasignar recursos a esta tarea.

3.- En efecto, la duración del proceso sancionatorio promedio anual fue de 73,8 días, menor que la meta máxima definida de 90 días. Sin embargo, es necesario señalar que los cumplimientos de cada trimestre fueron de 46 días, 47 días, 110 días y 118 días respectivamente, por lo tanto la meta fue alcanzada sólo gracias al buen desempeño de los dos primeros trimestres. Durante 2005 se iniciaron una gran cantidad de sanciones a Establecimientos Industriales por no enviar información requerida por la SISS, lo cual, al no haber mayores recursos humanos para gestionar esta tarea, redundó en un aumento en la duración global de los procesos de sanción, superando la meta el tercer y cuarto trimestre.

4.- 2005 fue el primer año en que se calculó este indicador. En julio de 2004, se formuló una meta razonable de participación en 70% de las reuniones de Normas técnicas y ambientales, considerando que es imposible prever con exactitud la cantidad de reuniones sobre Normas ambientales que surgirán durante el año (que por razones obvias van en aumento en nuestro país) y las ciudades del país donde éstas se realizarán. En ese sentido, dependiendo de la ciudad donde se realicen las reuniones de normas ambientales, de la prioridad de tales Normas para la Superintendencia y el presupuesto disponible para viáticos, se decide la participación de la SISS. Durante 2005 se hizo el esfuerzo de participar en prácticamente todas las normas ambientales, lo que implicó viajes a Valdivia, Antofagasta, La Serena y Aysén, entre otras. Ya es sabido que durante 2006 existirán reuniones en Puerto Montt y en la región de Magallanes, lo que probablemente incremente el presupuesto en pasajes y viáticos.

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 10 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Prod. Estrat.	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Uni. de medida	Efectivo			Avance ³¹ 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
3	IDF-16a Calidad de servicio de oficinas de atención	$\frac{\text{Sumatoria de calificaciones de calidad de servicio}}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas}}$	%	74,3	77,9	82,8	106	
1	IDF-17: Cumplimiento programa anual de auditoría de la información	Avance efectivo en cumplimiento de programa	%	94,2	95,9	100	104	
3	IDF-3: Cumplimiento de normas y/o instrucciones por establecimientos industriales	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de EI que cumplen estándar o compromiso}}{\text{N}^\circ \text{ de EI que deben cumplir}}$	%	59,9	64,5	67,4	104	
3	IDF-4: Cumplimiento de norma 90 por ESS	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de PTAS que no cumplen en 2 de últimos 6 meses}}{\text{N}^\circ \text{ total de PTAS}}$	%	3,0	3,3	3,0	110	(1)
3	IDF-4a: Proporción de proyectos ambientales revisados oportunamente	$\frac{\text{Proyectos revisados en los plazos}}{\text{Total de proyectos a revisar}}$	%	70,2	95,5	74,1	78	(2)
1	IDC-10: Cumplimiento programa obtención y mantención de información de apoyo	Avance efectivo en cumplimiento de programa	%	93,0	96,9	n/a	-	(3)
2	IDC-12: Eficacia en la revisión de actualizaciones de planes de desarrollo	$\frac{\text{Número de actualizaciones de PD revisadas en el periodo}}{\text{Número de actualizaciones recibidas en el periodo}}$	%	93,8	100	97,6	98	
2	IDC-14: Plazo de procesos de concesiones	$\frac{\Sigma \text{ Plazos efectivos de entrega de concesiones solicitadas}}{\text{N}^\circ \text{ de concesiones solicitadas}}$	Días	247	261	276,7	94	(4)
3	IF-1: Duración proceso sancionatorio	$\frac{\Sigma \text{ de duración de procesos}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos}}$	Días	65,9	75,9	73,8	103	(5)

Notas:

- (1): Indicador trimestral a partir de 2005.
 (2): La revisión de estudios y declaraciones de impacto ambiental se vio afectada por la reestructuración de la Unidad durante el año unido a un incremento importante en el número de documentos a revisar, unido a una mayor rigurosidad en las evaluaciones.
 (3): No aplica para el año 2005.
 (4): Con una meta de 300 días.
 (5): Con una meta de 90 días

31 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005			
Objetivo ³²	Producto ³³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁴
N°1: Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.	Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas de Araucanía S.A., correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	Estudios de determinación de tarifas para Empresas Aguas Nuevo Sur Maule S.A., Aguas del Valle S.A., ESSBIO S.A. y ESSAL S.A., correspondientes al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
N°2: Entregar información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados, incorporando intensivamente tecnologías de información en apoyo a los procesos de la Superintendencia y al servicio de sus clientes.	Informe de Gestión del Sector Sanitario, publicación anual que resume toda la información relevante de las concesionarias del sector y aspectos ambientales relacionados.	N°2	Cumplido

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

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

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

- **Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005**

Cuadro 12 Cumplimiento PMG 2005										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			MEDIANA	8%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño					○		ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico			○				MEDIANA	7%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						○	ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna		○					ALTA	15%	✓
	Gestión Territorial Integrada			○				MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MEDIANA	8%	✓
	Administración Financiero-Contable						○	MEDIANA	7%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género									

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100 %

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Enfoque de Género	Se excluye: El servicio fue eximido de comprometer este sistema debido a características particulares del servicio, de acuerdo a lo señalado por SERNAM organismo validador del Sistema Enfoque de Género.

Cuadro 13
Cumplimiento PMG años 2002 - 2004

	2002	2003	2004
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100 %	100 %	85 %

- **Anexo 5: Iniciativas de Inversión**³⁵

DIVISIÓN DE CONCESIONES

Código BIP 30033336-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa Aguas Antofagasta S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

Código BIP 30033340-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas SMAPA.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios del concesionario.
Beneficiarios: Los clientes de la concesionaria y la propia concesionaria.

Código BIP 30033333-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa Aguas del Valle S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

Código BIP 30033335-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa ESSAL S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

Código BIP 30033341-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas ESSBIO S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30033147-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas ESSEL S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

35 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Código BIP 30032886-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa Aguas Nuevo Sur Maule S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

Código BIP 30033338-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa Aguas Patagonia S.A. y Aguas Magallanes S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN**Código BIP****30033392-0**

Nombre: Mejoramiento sistema de evaluación de calidad de servicio.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Mejorar la calidad del servicio sanitario.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas sanitarias.

Cuadro 14
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁶ (1)	Ejecución Acumulada al año 2004 ³⁷ (2)	% Avance al Año 2004 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2005 ³⁸ (4)	Ejecución Año 2005 ³⁹ (5)	% Ejecución Año 2004 (6) = (5) / (4)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
30005258-0	121.594	65.650	54	54.776	54.776	100%	0	(1)
30005386-0	80.697	15.000	18,59	67.000	67.000	100%		(1)
30033333-0	100.000			44.171	44.170	100%	60.000	(1)
30033147-0	150.000			91.800	91.799	100%	60.000	
30032886-0	150.000			91.800	91.800	100%	60.000	
30033338-0	120.001			15.300	15.300	100%	105.000	
30033335-0	170.000			81.600	81.600	100%	90.000	
30033336-0	70.000			40.800	40.800	100%	30.000	
30033340-0	105.000			76.500	76.500	100%	30.000	
30033341-0	220.000			100.719	100.719	100%	120.000	
30033392-0	40.000			21.300	21.300	100%		
27000034-0				43.298	43.298	100%		(1)
20158783-0	29.454			10.548	8.875	84,1%	1.673	

Notas:

(1): A través de Decreto 1389 del Ministerio de Hacienda es modificaron los presupuestos aprobados para el 2005 de estas asignaciones.

El costo total estimado corresponde al monto de la última Ficha EBI que aparece en el BIP.

36 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

37 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

38 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2005.

39 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2005.

• Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 15 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance ⁴⁰	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	0,96	1,26	76,19	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,47	7,8	82,95	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1,43	0,71	201,41	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5,03	7,1	70,85	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	77,7	145,45	-	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	-	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	20,5	10,71	52,24	

40 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.

Cuadro 15
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance ⁴⁰	Notas
		2004	2005		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. Porcentaje de becas ⁴¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	54,0	70,21	130,02	
	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	-	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	27,68	25,36	91,62	
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	3,84	3,043	126,19	
Evaluación del Desempeño⁴² Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	97	80,15	82,63	
	Lista 2 % de Funcionarios	34	19,85	58,38	
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	-	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	-	

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

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