

**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2008**

**SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	2
2. Resultados de la Gestión 2008	4
3. Desafíos 2009	18
4. Anexos	21
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	22
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	30
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	34
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	40
• Anexo 5: Programación Gubernamental	43
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	44
• Anexo 7: Proyectos de Ley.....	45

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	32
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	34
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	35
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	36
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	37
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	38
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008.....	39
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	40
Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	30
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)	31
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	31

1. Presentación

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

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador¹, supervigilado por la Presidenta de la República a través del Ministerio de Obras Públicas – MOP-.

En el marco de la administración del recurso agua que desarrolla el Ministerio, la SISS es el servicio público encargado de velar porque la población urbana del país reciba los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, por parte de empresas confiables y solventes, al menor precio posible que asegure calidad de servicio y cobertura para toda la población.

Por otra parte, la SISS también se encarga de velar porque el agua una vez utilizada para fines domiciliarios e industriales, sea tratada y devuelta a la naturaleza de forma compatible con las normas ambientales existentes en nuestro país.

Para desarrollar su labor dispone a contar de 2008 de una oficina en cada región del país y un total de 199 funcionarios y funcionarias, que desarrollan las siguientes funciones:

1. Otorgar a las empresas interesadas, áreas geográficas urbanas de concesión para prestar servicios sanitarios donde la población lo requiera y revisar sus planes de inversión para asegurar que el servicio se preste con calidad.
2. Calcular las tarifas máximas de los servicios urbanos de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, que las empresas pueden cobrar a sus usuarios.
3. Fiscalizar permanentemente la calidad de servicio de las empresas sanitarias y el cumplimiento de las normas ambientales que aplican a las descargas de aguas servidas domiciliarias y a las utilizadas en los procesos industriales –Residuos Industriales Líquidos: Riles-.
4. Atender reclamos y denuncias en estos ámbitos.

A diciembre de 2008, el sector sanitario urbano está compuesto por 58 empresas, que atienden áreas de concesión exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 14 millones de habitantes. Actualmente un 95,3% de las empresas operadoras de servicios sanitarios es de propiedad privada y un 4,7% es de propiedad de municipalidades y cooperativas².

Por otra parte, la Superintendencia controla más de 3.000 industrias generadoras de Residuos Industriales Líquidos – Riles- en todo el país, fiscalizando en conjunto con otros organismos competentes en materia ambiental el cumplimiento de las normas ambientales orientadas a mejorar la calidad de nuestras aguas superficiales y subterráneas.

¹ Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

² El Estado, opera solamente el servicio de tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Antofagasta, sigue siendo titular del derecho de las concesiones en aquellas entregadas a privados para su explotación y participa en la propiedad de nueve empresas a través de CORFO.

Respecto de lo realizado por la SISS durante 2008, cabe destacar que se otorgaron 31 concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, lo que permitirá dotar de agua potable y alcantarillado a cerca de 41.500 nuevos hogares.

Por otra parte, en enero fueron decretadas las tarifas quinquenales de los servicios sanitarios en las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota, donde son atendidos más de 120 mil hogares.

Sin embargo, lo más relevante para la SISS en 2008 fue su significativo acercamiento a la comunidad a través de la apertura de 9 oficinas regionales, totalizando las 15 regiones del país. De esta manera, la SISS puede otorgar una respuesta más ágil y eficaz a las crecientes demandas ciudadanas en todo el país, sin discriminación.

Paralelamente, se realizaron más de 690 controles de laboratorio, tanto de calidad del agua potable como de las descargas de aguas servidas e industriales, junto con más de 1.000 fiscalizaciones en terreno para verificar el funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados, la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes, la efectividad de los sistemas de tratamiento de aguas industriales y el cumplimiento normativo de las descargas de Riles.

Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2008 se realizaron 99 talleres a clientes en las regiones del país, con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia. En total se atendieron más de 15.000 solicitudes y reclamos de clientes de empresas sanitarias durante el año.

Durante 2009 es necesario fortalecer el proceso de regionalización de la fiscalización sanitaria iniciado el año 2008 con la apertura de oficinas en todas las regiones del país, lo que significa profundizar la focalización de la fiscalización, la orientación al cliente y la participación ciudadana, que será el eje distintivo de este año 2009.

Cabe agregar que en 2008 se ha iniciado la elaboración de más de 20 Estudios Tarifarios, entre los que destacan Aguas Andinas, Esva y Aguas Chañar, que en conjunto atienden a más 2 millones de hogares. Durante 2009 dichos estudios deben concluirse para ser intercambiados con los realizados por las empresas prestadoras. Del análisis de dicho intercambio y los procesos que contempla la legislación, se obtendrán las tarifas máximas definitivas que podrán cobrar las empresas a sus clientes por los siguientes 5 años, a contar de 2010.

Finalmente cabe destacar que en materia ambiental, en 2009 propondremos a la autoridad competente modificaciones a las normas que regulan las descargas de Riles y Aguas Servidas, en base a la experiencia de esta Superintendencia en los últimos años.



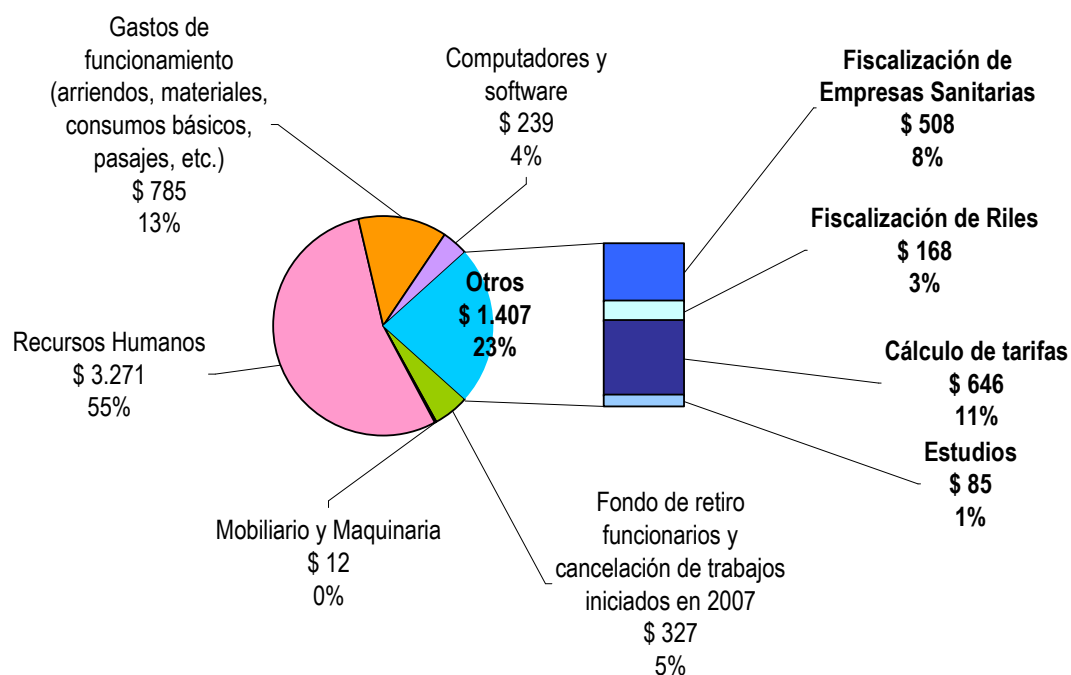
Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

2. Resultados de la Gestión 2008

2. 1. Ejecución Presupuestaria

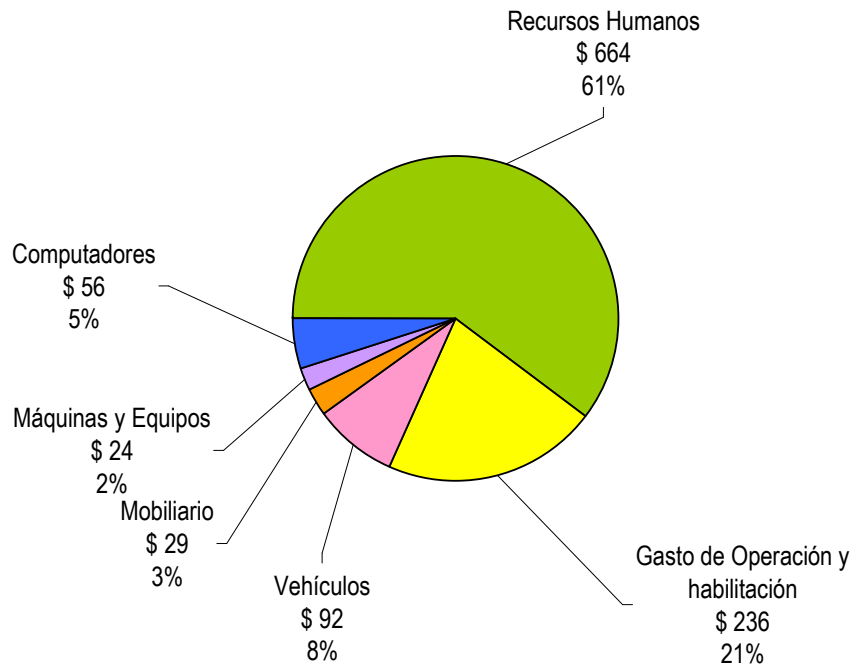
Como se aprecia en el Anexo 3, la Superintendencia logró un 98% de ejecución de su presupuesto 2008, que ascendió a un total de \$7.143 millones³. Para mayor transparencia y cuenta pública a la ciudadanía, es importante mostrar como se desglosa el gasto en los ítemes más importantes de nuestro presupuesto:

**Distribución del presupuesto SISS 2008 sin considerar nuevas Oficinas Regionales
MM\$**



³ Este monto es mayor al contenido en la Ley de Presupuestos 2008, correspondiente a M\$6.761, debido fundamentalmente a mayores recursos decretados por el Ministerio de Hacienda durante 2008 para cancelar el Fondo de Retiro y las asignaciones por desempeño de los funcionarios.

Distribución del presupuesto SISS 2008 destinado a proyecto de creación Oficinas Regionales MM\$



2.2 Resultados de la Gestión de la SISS por servicio prestado (producto estratégico)

2.2.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

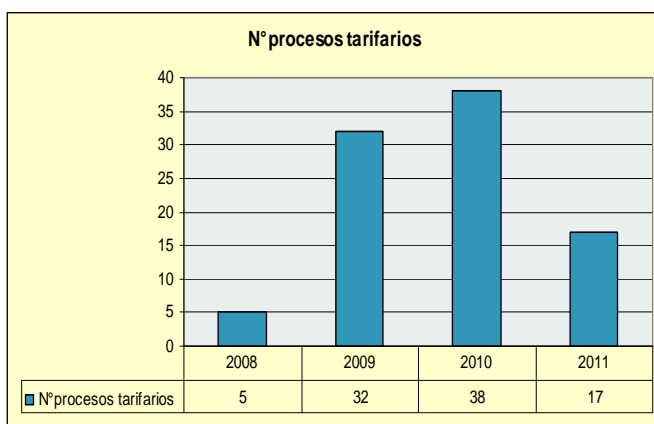
En 1988, nuestra legislación estableció una nueva forma de fijar las tarifas de agua potable y alcantarillado, que significó un importante ajuste y que se complementó con un subsidio para las familias de más escasos recursos.

Bajo este nuevo modelo, las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes son fijadas cada cinco años mediante un decreto expedido por el Ministerio de Economía a proposición de la SISS. Dichas tarifas se calculan sobre la base de una *Empresa Modelo* ficticia que opera eficientemente y que se autofinancia. La empresa real no puede cobrar una tarifa mayor a la calculada para la empresa modelo.

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

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

La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, la autoridad convoca a una Comisión de 3 Expertos previamente acordada, encargada de dirimir dichas discrepancias. Si hay acuerdo, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por la comisión de expertos, quienes las dirimen de manera vinculante. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta las nuevas tarifas que son publicadas en el Diario Oficial.



De acuerdo a tales plazos, durante 2008 se elaboraron y publicaron las bases para los estudios de más de 20 empresas, incluyendo dos de las más importantes del país Aguas Andinas y ESVAL, que representan cerca del 50% de los clientes del país.

Para elaborar dichas bases debieron realizarse previamente durante 2008, importantes estudios técnicos por un valor de \$646 millones, a cargo de 17 profesionales de la SISS, con el objetivo de fortalecer la metodología empleada en el proceso tarifario anterior y definir la información necesaria para calcular los costos y gastos eficientes que incidirán en la tarifa de los servicios sanitarios para el período 2010-2014. Los estudios contemplan la estimación económica eficiente de los diversos aspectos que inciden en el precio que deben pagar los consumidores: la demanda de población por agua potable y alcantarillado, la estimación del valor agua cruda en cada localidad, el valor de las inversiones necesarias y los gastos de funcionamiento del servicio, entre otros.

Por otra parte, en el mes de enero se decretaron las tarifas de los servicios sanitarios en las regiones de Tarapacá y Arica y Parinacota, donde son atendidos más de 120 mil hogares. En noviembre terminó la elaboración del estudio tarifario de la empresa Aguas Décima (Valdivia) que fue intercambiado con la empresa y se llegó acuerdo con ésta para decretar la tarifa que comenzará a regir a partir de abril de 2009. Finalmente, durante 2008 se realizaron los estudios tarifarios de las empresas Servicomunal y Servilampa que operan en la zona de Colina y Lampa en la Región Metropolitana, que fueron intercambiados con las empresas el 9 de enero de 2009 y que deben entrar en vigencia en el próximo mes de junio.

Los demás estudios correspondientes al 5° proceso tarifario nacional se concentran en mayor cantidad en los años 2009 y 2010, con plazos que de acuerdo a la ley son perentorios, por lo que resulta impostergable su ejecución.

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

2.2.2 Otorgamiento de Concesiones sanitarias

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

Fundamentalmente debido al crecimiento de las ciudades y a la modificación de los Planes Reguladores, anualmente la SISS ha estado recibiendo unas 30 solicitudes ya sea de nuevas concesiones o bien de ampliaciones de concesiones existentes; el año 2008 se llegó a 56 procesos de concesión. Cuando se requieren servicios sanitarios en un área geográfica que no cuenta con la concesión correspondiente y no hay interesados en solicitarla, la SISS puede llamar a licitación pública.

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

La Ley establece un plazo máximo para tramitar las concesiones de aproximadamente 300 días. Actualmente estos procesos tardan alrededor de 250 días en el caso de las ampliaciones de concesión, cuando se mantienen las tarifas de la concesión original y por lo tanto no se requiere elaborar un estudio tarifario. De lo contrario el plazo aumenta a los máximos legales.

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

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

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

En 2008 se otorgaron 31 concesiones sanitarias o ampliaciones de concesiones sanitarias existentes, lo que permitirá dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a cerca de 41.500 nuevos hogares, lo que involucra un aumento de un 1% respecto a la situación en 2008. La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 218 días, de un máximo de 300 que establece la ley, con un 94% de ellas otorgado en el plazo.

A diciembre de 2008 existen 364 planes de inversiones de empresas sanitarias, de los cuales 358 se encuentran actualizados. 24 Planes fueron actualizados durante 2008.

2.2.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias

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

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

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

1. La realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
2. Controles directos de calidad del agua potable a través de un laboratorio acreditado, para verificar que las empresas estén cumpliendo la normativa de calidad (Norma Chilena 409).
3. Controles de las descargas de plantas de tratamiento de aguas servidas a través de laboratorios acreditados, para verificar que éstas estén cumpliendo la normativa de calidad (Decreto Supremo SEGPRES N°90/00).
4. Control directo de la micromedición (correcto funcionamiento del medidor domiciliario),
5. Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable
6. Fiscalización de aspectos comerciales: correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta a reclamos por parte de las empresas, adecuada atención de público en las oficinas de la empresa.
7. Supervisión de cortes de agua programados
8. Auditorías a la información que entregan las empresas.

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

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

- a. Talleres dirigidos a la ciudadanía en distintas ciudades del país, que consisten en encuentros, con juntas de vecinos, colegios y otras organizaciones sociales, abiertas a la comunidad donde personal de la SISS enseña a las personas sus deberes y derechos y cómo ejercerlos.
- b. Difusión de material impreso
- c. Programas de difusión radiales
- d. Mantención de temas educativos en el sitio web

En 2008 se logró acercar significativamente la Superintendencia a la comunidad a través de la apertura de 9 oficinas regionales, totalizando las 15 regiones del país. De esta manera, la SISS puede otorgar una respuesta más ágil y eficaz a las crecientes demandas ciudadanas en todo el país, sin discriminación.

En total se atendieron más de 8.500 solicitudes y reclamos de clientes de empresas sanitarias durante el año vía web y presencial y 7.110 a través del Centro de Llamados (Call Center).

Paralelamente se realizaron más de 240 controles de laboratorio de la calidad del agua potable y de las descargas de las plantas de tratamientos de aguas servidas, junto con 1.055 fiscalizaciones en terreno para verificar el funcionamiento de la infraestructura sanitaria, la presión y continuidad del servicio de agua potable, el correcto funcionamiento de los alcantarillados y la adecuada atención comercial de las empresas hacia sus clientes.

Para reforzar esta labor fiscalizadora, durante 2008 se realizaron 99 talleres a clientes en las regiones del país, con el objetivo de capacitarlos en el ejercicio de sus derechos como consumidores y difundir hacia la comunidad la labor que realiza la Superintendencia.

Además, se ha intensificado notoriamente la coordinación con autoridades y organismos regionales en aquellas regiones donde anteriormente sólo se contaba con oficinas en convenio con SERNAC o con Municipalidades.

Cabe señalar que tanto para los controles mencionados para la fiscalización como para la atención a clientes la SISS contó en 2008 con \$508 millones, aproximadamente 60 fiscalizadores y 20 ejecutivos(as) de atención en todas las regiones del país.

De ese monto, cabe señalar que se realizaron dos estudios que permitirán mejorar los procesos de fiscalización durante 2009; el primero, por \$30 millones, consistió en auditar la información que entregan las empresas sanitarias respecto de los cortes de agua potable y alcantarillado, de modo de permitir a la SISS verificar la veracidad de esa información y dictar los procedimientos de fiscalización más eficientes sobre esa materia. Además, se realizó un estudio por \$49,4 millones destinado a mejorar el proceso de acreditación de los laboratorios que pueden realizar controles de agua potable y aguas servidas.

Sanciones a Empresas Sanitarias

Durante el año 2008 fueron aplicadas 50 multas a Empresas Sanitarias por un monto de 867 UTA⁴, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento en la Calidad del Servicio con un 74% del total.

En primer lugar se debe tener presente que las sanciones se aplican cuando la empresa fiscalizada incurre en alguna falta a las leyes, reglamentos o normas; o por incumplimientos de instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la SISS.

⁴ Valor de 1 UTA al 31/12/2008 equivale a \$451.824.

En algunos casos, las sanciones obedecen a situaciones puntuales operativas que fueron resueltas antes de aplicar la sanción, pero que se sancionan pues no debían de haber ocurrido. La ley considera que en caso de reiteración de la infracción, el monto de las multas podrá ampliarse hasta el doble para el tipo de falta de que se trate.

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



Las mayores sanciones aplicadas a empresas sanitarias correspondieron a:

- **AGUAS ANDINAS S.A.** (Exp. 2042) multa de 100 UTA:
 - Al no informar en forma oportuna y completa, las áreas en que se presentaron cortes de agua potable en el Gran Santiago los días 22, 23 y 24 mayo de 2008 en que se generó una situación de emergencia y las medidas especiales que había adoptado.
 - No cumplir con la obligación de informar a sus clientes los lugares de reparto de agua potable mediante camiones aljibes.
 - Infracción a la obligatoriedad de asegurar la calidad del servicio, al no contar con la disponibilidad de recursos subterráneos operativos acorde con lo indicado en la Ficha de Antecedentes Técnicos, que forma parte del Plan de Desarrollo de la empresa.
- **AGUAS ARAUCANIA S.A.** (Exp. 1796) multa de 60 UTA:
 - Al verificarse incumplimiento de órdenes e instrucciones impartidas por la SISS que figuran consolidadas en el Manual de Facturación.

- Cobros indebidos al verificarse deficiencias en el sistema de facturación y cobranza que efectúa a sus clientes.
- **AGUAS CORDILLERA S.A.** (Exp. 2032) multa de 51 UTA por incumplimiento del Plan de Desarrollo programado para el año 2007, al no ejecutar las obras relativas a las válvulas reguladoras "La Dehesa" y "El Zorro".
- **ESVAL S.A.** (Exp. 2007) multa de 50 UTA al no responder diligentemente a la situación de emergencia ocurrida en la localidad de Concón los días 8 y 9 de febrero de 2008, con ocasión de la obstrucción en el colector público ubicado en el sector de los Romeros, de esa comuna, constituyendo una infracción al deber de asegurar un servicio de calidad, acorde con los estándares comprometidos por su concesión sanitaria.

Adicionalmente, durante este año se aplicó la suspensión de cobro tarifario a los usuarios por incumplimiento de las normas ambientales que aplican a las plantas tratamiento de aguas servidas, a 5 plantas; Yungay de ESSBIO VIII Región; Coelemu de ESSBIO VIII Región; Labranza de ESSSI en la IX Región; Pto. Varas – Llanquihue de ESSAL de la X Región y Pto. Ibáñez de A. Patagonia de la XI Región. En tanto que 5 plantas más permanecían con dicha sanción desde el año 2007; Andacollo de A. del Valle de la IV Región; Puchuncaví de ESVAL V Región; San Clemente de ANSM VII Región; Los Sauces de A. Araucanía IX Región; y Las Higueras de Servicomunal de la Región Metropolitana.

2.2.4 Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

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

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

En nuestro país existen más de 3 mil establecimientos industriales bajo supervigilancia de la Superintendencia, tanto en forma directa como indirecta:

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

Como parte del seguimiento y fiscalización de las normas de emisión, la Superintendencia ejecuta un programa de control directo a establecimientos industriales catastrados que cuentan con Resolución de Monitoreo, sujetos al régimen de autocontrol. Este consiste en la contratación de uno

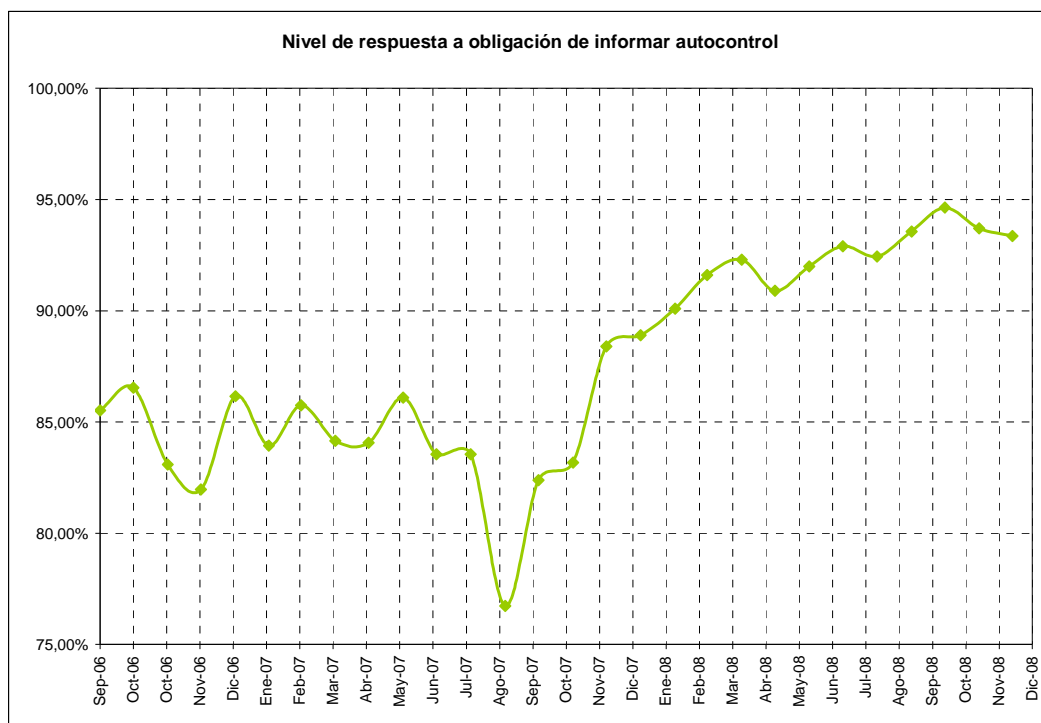
o más laboratorios acreditados para que ejecute análisis de los Riles de forma paralela al que realiza el propio industrial, de manera de lograr una comparación de los resultados entre ambos monitoreos.

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

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

Para realizar todo lo anterior, la SISS cuenta con 10 profesionales y el presupuesto correspondiente al año 2008 fue de \$168 millones.

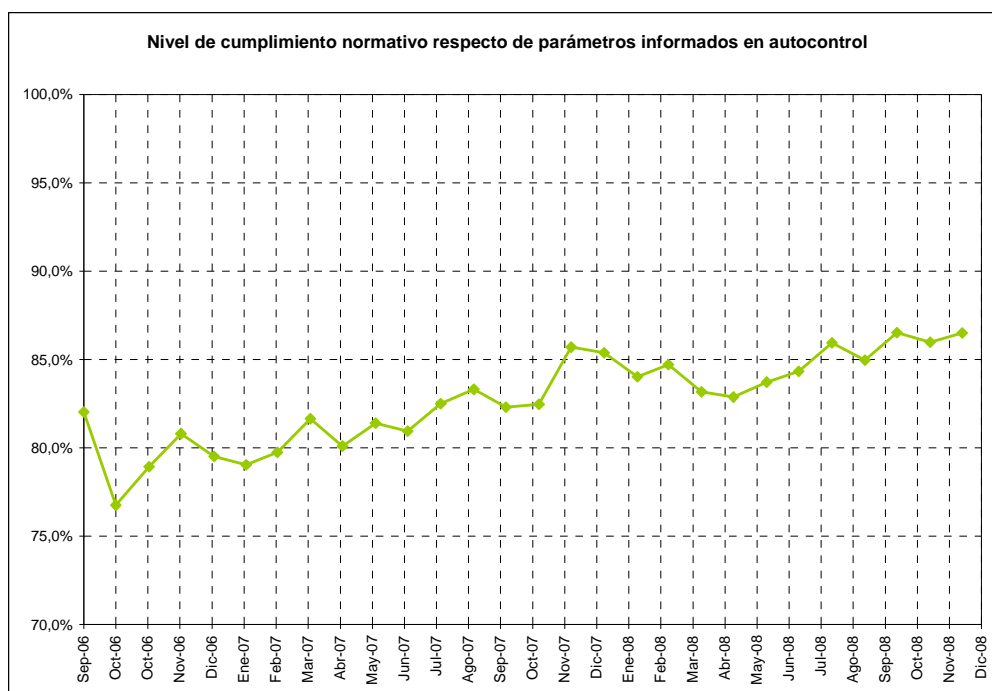
Durante 2008 se aumentó el nivel de control que mantiene la Superintendencia respecto de las industrias que descargan residuos líquidos a las masas y cursos de agua. Por una parte se logró aumentar el nivel de respuesta de estos establecimientos respecto de su obligación de informar a la Superintendencia a un 92,2%, como promedio anual, lo que refleja que los establecimientos se han adaptado rápidamente a la normativa.



Por otro lado, el porcentaje de cumplimiento de la normativa de los establecimientos que informan, para el DS SEGPRES 90/00 y el DS SEGPRES 46/02, alcanzó en promedio un 84,8%, en parte explicado por la política de sanciones aplicadas por incumplimientos (ver sección sobre sanciones más adelante).

El sistema de autocontrol es el logro más relevante desde la plena vigencia de esta normativa. Son los propios establecimientos industriales los que informan de la calidad de sus descargas mediante laboratorios acreditados enviando mensualmente a la SISS sus resultados. De esta forma, hemos podido establecer un mapa de las fuentes emisoras de riles a lo largo del país, lo que es un hito en la historia medioambiental de Chile.

Esta evolución se explica por las medidas que están implementando las empresas, tanto a nivel de la gestión de sus residuos líquidos como de inversión en sistemas de tratamiento, para dar cumplimiento a la norma.



Simultáneamente, durante el año la Superintendencia realizó 451 controles de laboratorio, por un valor de \$89 millones, de las descargas de Riles para verificar el cumplimiento normativo ambiental de las industrias y contrastarlo con la información que las mismas proporcionan.

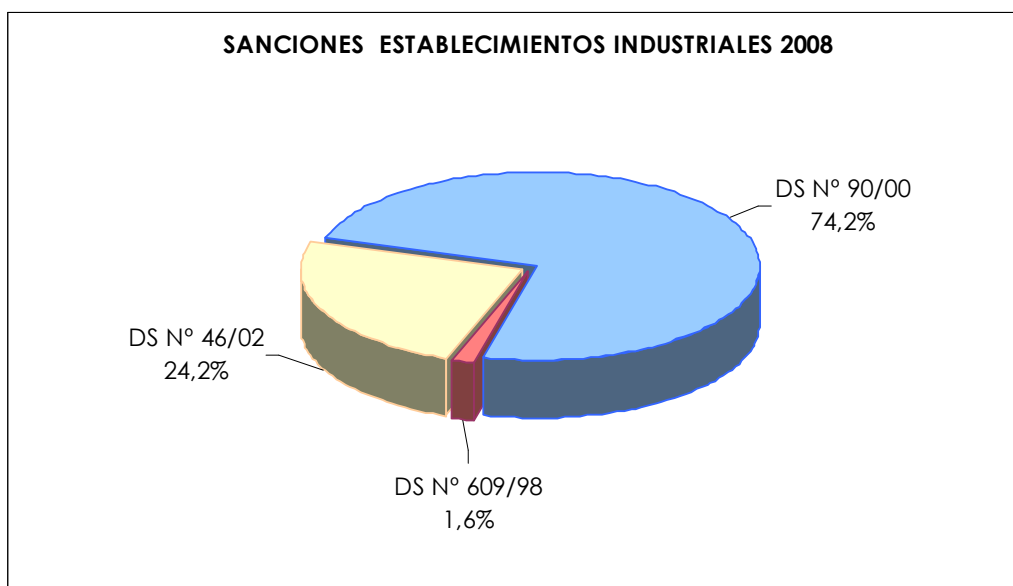
Asimismo se realizó el estudio de Actualización del Catastro de Establecimientos que generan Riles por un valor de \$40 millones, que involucró inspecciones en terreno para determinar cuáles de ellos efectivamente están generando Riles de modo de que ingresen al régimen de control de la SISS,

También se realizaron dos estudios; el primero, por \$9 millones, para analizar la efectividad en las plantas básicas de tratamiento de aguas servidas (Tratamiento Primario + Desinfección) en base al impacto ambiental de estas plantas en comunidades vecinas; el segundo, por \$17,7 millones, para auditar la evaluación del cumplimiento de las normas ambientales que realiza la SISS, para certificar que estamos haciendo correctamente nuestro trabajo.

Por otra parte, en el contexto del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) de nuestro país, la Superintendencia realizó un total de 75 pronunciamientos referidos a proyectos de inversión presentados como Estudios de Impacto Ambiental, y 1.131 pronunciamientos asociados a Declaraciones de Impacto Ambiental, pronunciándose sobre aquellos que contemplan plantas de tratamiento tanto de agua cruda y de aguas servidas; y/o que generan residuos líquidos. Lo anterior permite garantizar que los proyectos de inversión evaluados han considerado adecuadamente el de la normativa ambiental orientada a proteger los cursos y masas de agua.

Sanciones a Establecimientos Industriales que generan Riles

Durante el año 2008, 62 establecimientos industriales fueron multados directamente por la SISA por un monto total de 478 UTA y 13 casos fueron derivados a las COREMAS respectivas para que sancionen en el marco del Art. 64 de la Ley 19.300 de Bases del Medio Ambiente.



Las mayores sanciones correspondieron a los siguientes establecimientos:

- **CARNES ÑUBLE S.A.** multa de 54 UTA:
 - No enviar un calendario de trabajo a más tardar el 23 de octubre de 2003, con la finalidad de evitar la contaminación generada por su descarga de Riles a un canal de regadío colindante a la empresa.
 - No regularizar su Sistema de Tratamiento de Riles.
 - Descargar residuos líquidos a cursos superficiales transgrediendo los valores límites de emisión establecidos en el DS N° 90/00, durante octubre de 2007 para los parámetros Coliformes Fecales y Sólidos Suspendidos Totales.

- **AGR. Y GANADERA CHILLÁN VIEJO LTDA.** multa de 30 UTA:
 - No enviar en tiempo y forma los informes de autocontrol de la calidad de su efluente, correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y agosto de 2007.

- No regularizar su Sistema de Tratamiento de Riles.
 - Descargar residuos líquidos a cursos superficiales transgrediendo los valores límites de emisión establecidos en el DS N° 90/00, durante los meses de julio y septiembre de 2007 para los parámetros Aceites y Grasas, Coliformes Fecales, DBO₅, Fósforo y Sólidos Suspendidos Totales.
- **FILOMENA NARVÁEZ ELGUETA** multa de 24 UTA por no remitir en tiempo y forma los informes de autocontrol de la calidad de su efluente, correspondientes a los meses de marzo a septiembre de 2007 de conformidad a los procedimientos de medición y control contemplados en el DS N° 90/00.

2.2.5 Participación en el establecimiento de normas y estándares.

La SISS es invitada a participar en la elaboración de normas técnicas del sector sanitario por el Instituto Nacional de Normalización y en la elaboración de normas ambientales por parte de CONAMA. Adicionalmente participa en la elaboración de nueva legislación o modificación a la existente ya sea por iniciativa propia o invitada por otros organismos del Estado.

Al respecto, el cambio normativo más importante en 2008, al sector sanitario fue la aprobación de la Ley N° 20.307, la que por medio de su artículo único modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, D.F.L MOP N° 382/88, agregando un inciso segundo nuevo al artículo 33 y agregó los artículos 33 C y 33 D. Esta nueva ley fue promulgada el 28 de noviembre de 2008 y publicada el 18 de diciembre de 2008.

En lo medular, esta ley impide a las empresas sanitarias exigir los aportes financieros reembolsables (AFR), respecto de proyectos habitacionales de viviendas sociales o subsidiadas de un monto total de hasta 750 UF.

Otros cambios normativos destacables son los siguientes:

1. Por medio de Decreto MOP N° 280/2008, se declaró como Norma Oficial de Chile la NCh. 2972 Of. 2008: Aguas-Determinación simultánea de bacterias coliformes totales y E.coli mediante método de filtración por membrana con m-Colibblue 24.
2. Dictámen N° 53579, de fecha 13 de noviembre de 2008, destinado al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por el cual la Contraloría al referirse a la prohibición del Derecho a Huelga por los trabajadores de las empresas sanitarias, destaca que el servicios que éstas prestan es un servicio de utilidad pública cuya paralización causa grave daño a la salud, y al abastecimiento de la población.
3. Decreto MOP 669/08, que modificó el DS. MOP N° 50/02, reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado (RIDAA), sus modificaciones comenzarán a regir a contar del 13 de Marzo de 2009.

2.2.6 Difusión de información sectorial

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

Entendiendo que la SISS fiscaliza un sector formado por empresas naturalmente monopólicas y que por tanto es muy relevante aportar a la transparencia de la industria y preparándose para la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información, la SISS ha incorporado el año 2008 nueva información en su sitio web como la información de los procesos de concesión en trámite, los decretos de concesión otorgados, los acuerdos de trabajo conjunto entre la SISS y otros organismos públicos, información más detallada de los talleres de capacitación que realiza la SISS a los consumidores, así como seminarios e información en la prensa.

3. Desafíos 2009

Una de las principales metas de esta Superintendencia para el año 2008 fue ampliarse a todas las regiones de Chile para fortalecer su capacidad fiscalizadora y poder responder correctamente a las necesidades de la población.

Durante 2009 es necesario fortalecer el proceso de regionalización de la fiscalización sanitaria iniciado el año anterior con la apertura de oficinas en todas las regiones del país, lo que significa profundizar la focalización de la fiscalización, la orientación al cliente y la participación ciudadana, que será el eje distintivo de este año 2009.

Es muy necesario potenciar las actividades de capacitación y difusión para que los clientes de las empresas sanitarias conozcan sus derechos y acudan a la Superintendencia en el ejercicio de los mismos. Pero este año además, de acuerdo a instrucción expresa de la Presidenta de la República, los servicios públicos deben definir y comenzar a implementar mecanismos de participación ciudadana. En la SISS se hará propio este desafío estableciendo instancias reales de participación ciudadana en cada región del país, a través de consejos o paneles de ciudadanos representativos de los clientes del sector o instituciones de similar característica que estimulen a trabajar de cara a los clientes, que deben ser aliados en la solución de problemas y en definitiva del mejoramiento de la calidad del servicio y el medio ambiente.

Por otra parte, en 2008 se inició el Quinto Proceso Tarifario del sector sanitario, con los Estudios Tarifarios que realiza la Superintendencia para cada una de las empresas sanitarias, entre las que destacan este año Aguas Andinas, Esva y Aguas Chañar, que en conjunto atienden a más 2 millones de hogares en zonas urbanas.

Durante 2009 dichos estudios deben concluirse para ser intercambiados con la empresa prestadora. Del análisis de dicho intercambio y los procesos que contempla la legislación, se obtendrán las tarifas definitivas que deberán pagar los clientes de estas empresas por los siguientes 5 años, a contar de 2010.

Por último, desde la plena vigencia de la norma ambiental para Riles DS90 en septiembre de 2006, se observa una evolución positiva de los establecimientos industriales en cuanto al cumplimiento de la obligación de declarar periódicamente sus emisiones de residuos líquidos, así como también de los parámetros establecidos por la normativa y que cada empresa informa.

Sin embargo, se detecta la necesidad de hacer un mayor énfasis en la fiscalización acerca del respeto de las frecuencias de monitoreo de Riles establecidas, el número de contaminantes a controlar en cada caso y el plazo en que deben ser informados estos controles a la Superintendencia.

Además de lo anterior, en 2009 propondremos a las autoridades ambientales competentes, modificaciones a las normas que regulan las descargas de Riles y Aguas Servidas, en base a la experiencia de esta Superintendencia en los últimos años.

En cuanto a los recursos financieros, el presupuesto SISS 2009 presenta un incremento de 2,2% respecto de 2008. Este incremento se explica fundamentalmente por el mayor gasto en estudios tarifarios, compensado con un menor gasto respecto del año anterior, en el que puntualmente se crearon 9 oficinas regionales. El Proyecto de Ley de Presupuestos 2009 asigna a la Superintendencia de Servicios Sanitarios M\$ 7.444.750 que se descomponen como sigue:

Sub Título	Denominación	Miles \$ 2009		Variación relativa	Variación absoluta
		2008	2009		
	Totales	7.286.125	7.444.750	2,20%	158.625
21	Gastos en personal	4.210.159	4.210.159	0,00%	0
22	Bienes y servicios de consumo	2.488.508	2.901.625	16,60%	413.117
	Estudios Tarifarios	687.018	1.016.334	47,90%	329.316
	Fiscalización sanitaria y ambiental	674.105	697.734	3,50%	23.630
	Operación de Of. Regionales	332.023	373.574	12,50%	41.552
	Gasto corriente	795.363	813.983	2,30%	18.620
25	Integros al Fisco	4.779	4.779	0,00%	0
29	Adquisición de activos no financieros	480.974	317.187	-34,10%	-163.787
31	Iniciativas de inversión	90.023	0	-100,00%	-90.023
34	Servicio de deuda (deuda flotante)	1.062	1.000	-5,80%	-62

El cuadro siguiente muestra la cuantificación de los principales productos asociados y los indicadores comprometidos en el proceso de formulación del presupuesto 2009.

Metas para el año 2009

Servicio	Descripción	Metas Comprometidas 2009
Fijación tarifaria	- Elaborar 21 Estudios de Cálculo Tarifario entre los que destacan Aguas Andinas, ESVAL y Aguas Chañar.	- 100% de los Estudios Tarifarios intercambiados en el plazo legal
Otorgamiento de concesiones	- Aproximadamente 50 procesos de otorgamiento de nuevas concesiones sanitarias o ampliación de concesiones existentes para dotar de agua potable y alcantarillado a la población. - Aproximadamente 30 revisiones de Planes de Desarrollo de largo plazo las empresas sanitarias para asegurar su calidad de servicio	- Mantener al menos el 97 % de los planes con menos de 5 años de antigüedad de modo de asegurar que las inversiones se ajustan a la demanda actualizada de la población - Tramitar al menos el 95% de las solicitudes de concesión sanitaria en el plazo legal de 300 días hábiles establecido en el DL 382/98
Fiscalización de empresas sanitarias	- Control y fiscalización permanente de Calidad de Servicio de las Empresas sanitarias - 14.000 Atenciones Ciudadanas (estimado) - Aproximadamente 200 controles de laboratorio de agua potable y descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas. - 120 Talleres de Capacitación y Difusión a la ciudadanía - Implementación de mecanismos de participación ciudadana	- Aumentar en al menos un 20% el N° de talleres regionales a clientes y las fiscalizaciones en regiones - Responder el 100% de las solicitudes de atención recibidas en cada región, al menos el 85% en menos de 30 días hábiles
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	- Controles de laboratorio de Riles (residuos industriales líquidos) - Control y fiscalización permanente de Industrias que generan Riles	- De acuerdo al presupuesto asignado, realizar al menos 320 controles directos de efluentes industriales en el año - Realizar al menos 100 inspecciones a establecimientos industriales que

Servicio	Descripción	Metas Comprometidas 2009
	<p>- Aproximadamente 1.000 Revisiónes de proyectos que ingresan al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental del país, en el ámbito de acción de la SISS</p>	<p>potencialmente podrían estar generando Riles de modo de de que ingresen al régimen de control de la SISS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar a la autoridad competente propuesta de mejoramientos a la normativa ambiental de Riles en base a 3 años de su vigencia - Revisar al menos el 80% de los proyectos que ingresan al SEIA en el plazo establecido.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 7: Proyectos de Ley

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

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

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: 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.

- **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.

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2008**

Número	Descripción
1	Creación de 9 oficinas regionales, completando las 15 regiones del país y reforzamiento de las existentes.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas que aseguren a las concesionarias un retorno sustentable y adecuado al riesgo del negocio, a través del fortalecimiento de los procesos tarifarios de la industria sanitaria.
2	Asegurar la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de Planes de Desarrollo de las concesionarias sanitarias eficaces, actualizados y fiscalizables.
3	Verificar de manera oportuna y eficiente el grado de cumplimiento normativo de las concesionarias de servicios sanitarios, a través de acercar la Superintendencia a la comunidad, atender oportunamente a los clientes y de fiscalizar y controlar de manera eficiente.
4	Controlar el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización moderna y eficiente.
5	Entregar a nuestros clientes información relevante y oportuna sobre la industria sanitaria y los aspectos ambientales relacionados a la descontaminación de aguas residuales, de manera eficiente.
6	Perfeccionar la regulación del sector sanitario y del control de residuos industriales líquidos (Riles) a través de la participación en la dictación y actualización de la normativa del sector.

Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

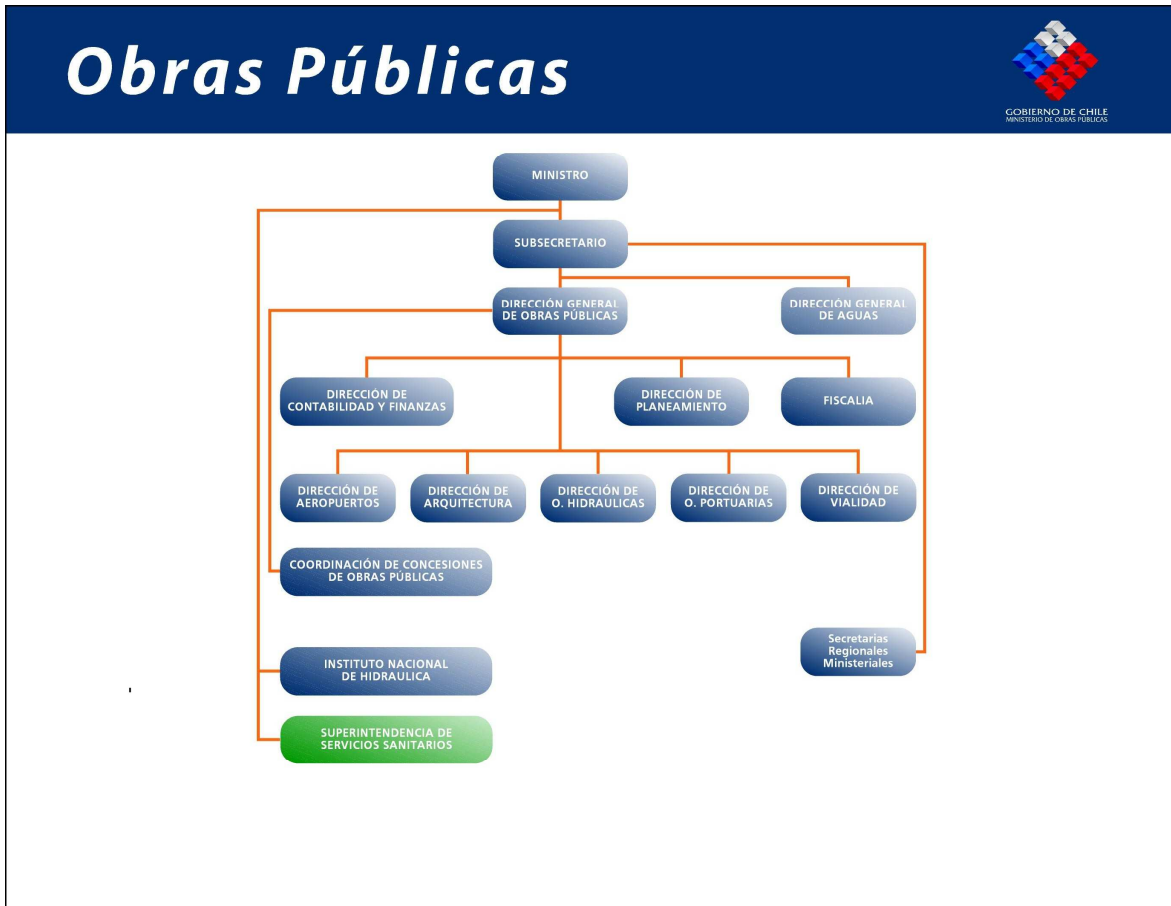
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
1	<p><u>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía Estudios para el cálculo de tarifas de las concesionarias sanitarias 	1
2	<p><u>Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias 	2
3	<p><u>Fiscalización de empresas sanitarias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> -Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas (fiscalización técnica y comercial en cada una de las 15 regiones) y no programadas (contingencias, atención de reclamos) - Controles de la Calidad del Agua Potable - Controles de la Micromedición del consumo de agua potable - Control del monitoreo de la presión del agua potable - Control de Cumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo - Control de licitaciones y negocios relacionados de las empresas sanitarias - Control de Calidad de Servicio de las empresas sanitarias - Control de las indexaciones a las tarifas aplicadas por las empresas sanitarias - Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias - Auditorías a los laboratorios que evalúan la calidad del agua potable y de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias <ul style="list-style-type: none"> - Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios - Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios Atención de clientes y usuarios <ul style="list-style-type: none"> - Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios - Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuarios - Encuesta de percepción de los clientes/usuarios atendidos 	3
4	<p><u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles <ul style="list-style-type: none"> - Sanciones a establecimientos industriales que generan Riles - Instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles Control de los Residuos Industriales Líquidos <ul style="list-style-type: none"> - Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles - Controles Directos de Aguas residuales aplicados a industrias que generan Riles - Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) 	4

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa de las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) • Capacitación y Difusión <ul style="list-style-type: none"> - Talleres de difusión a la comunidad de la normativa ambiental referida a Riles 	
5	<p><u>Información relevante del sector sanitario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información en el sitio web de la Superintendencia <ul style="list-style-type: none"> - Coberturas - Derechos y obligaciones de consumidores - Información para instaladores sanitarios - Información general sobre empresas sanitarias - Participación de mercado empresas sanitarias - Indicadores de desempeño de empresas sanitarias - Información sobre residuos líquidos RILES - Tarifas de empresas sanitarias - Procesos tarifarios - Otorgamiento de seguimiento de concesiones - Contabilidad regulatoria - Procesos de fiscalización de agua potable y tratamiento de aguas servidas - Laboratorios de aguas - Planes de desarrollo de empresas sanitarias - Medidores domiciliarios - Acuerdos de producción limpia APL - Participación en el Sistema de evaluación de impacto ambiental SEIA - Formularios Norma 90 - Información sobre reclamos - Información sobre sanciones - Indicadores de calidad de servicio - Información general de la Superintendencia - Historia del sector sanitario - Legislación y Normas aplicables al sector sanitario - Jurisprudencia - Información de prensa - Cumplimiento normativa ambiental - Catastro de Establecimientos Industriales - Informes del Sector - Información y documentos de capacitación y difusión - Revista Aguas Claras • Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario • Informe anual de coberturas de agua potable y alcantarillado urbano 	5
6	<p><u>Participación en la dictación y actualización de normativa sectorial</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización de materiales de instalaciones sanitarias • Normas técnicas del sector sanitario • Normas ambientales relacionadas con el sector sanitario y el control de Riles • Proposiciones de actualización de la normativa regulatoria del sector 	6

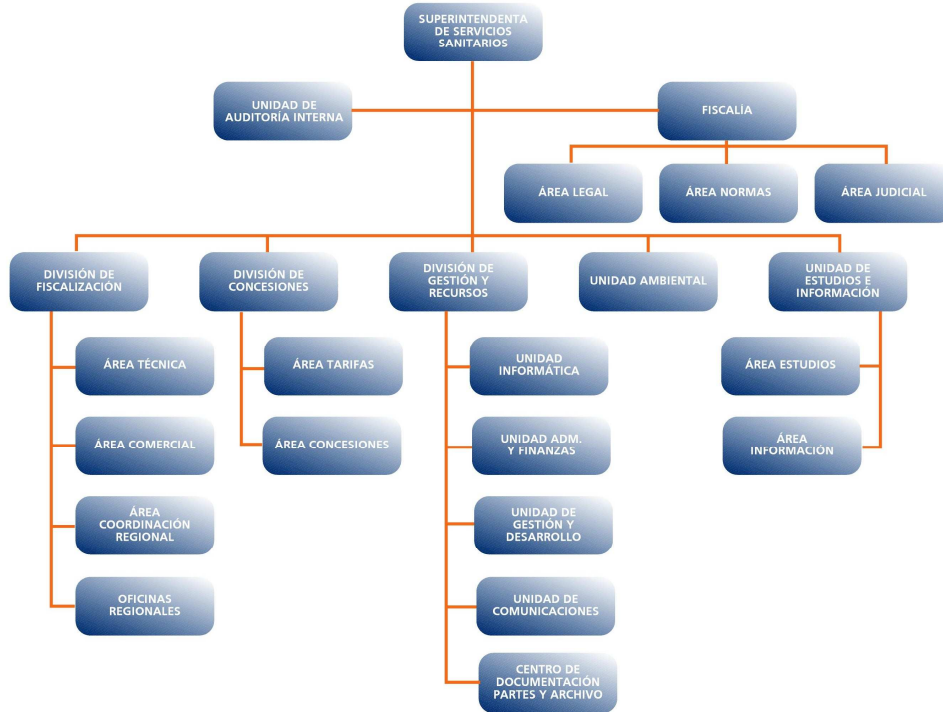
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) • Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos
2	<p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas concesionarias • Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias
3	<p>Establecimientos Industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos industriales generadores de Riles • Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)
4	<p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Economía • Ministerio de Obras Públicas • Comisión Nacional de Medio Ambiente • Instituto Nacional de Normalización • Ministerio de Vivienda y Urbanismo • Municipalidades • Congreso Nacional • Otras Autoridades Académicas y de Gobierno • Dirección Nacional del Servicio Civil • Superintendencia de Seguridad Social • Dirección de Presupuestos • Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno • Ministerio Secretaría General de Gobierno • Dirección de Compras y Contratación Pública • Ministerio Secretaría General de la Presidencia • Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo • Contraloría General de la República

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Superintendencia de Servicios Sanitarios



c) Principales Autoridades

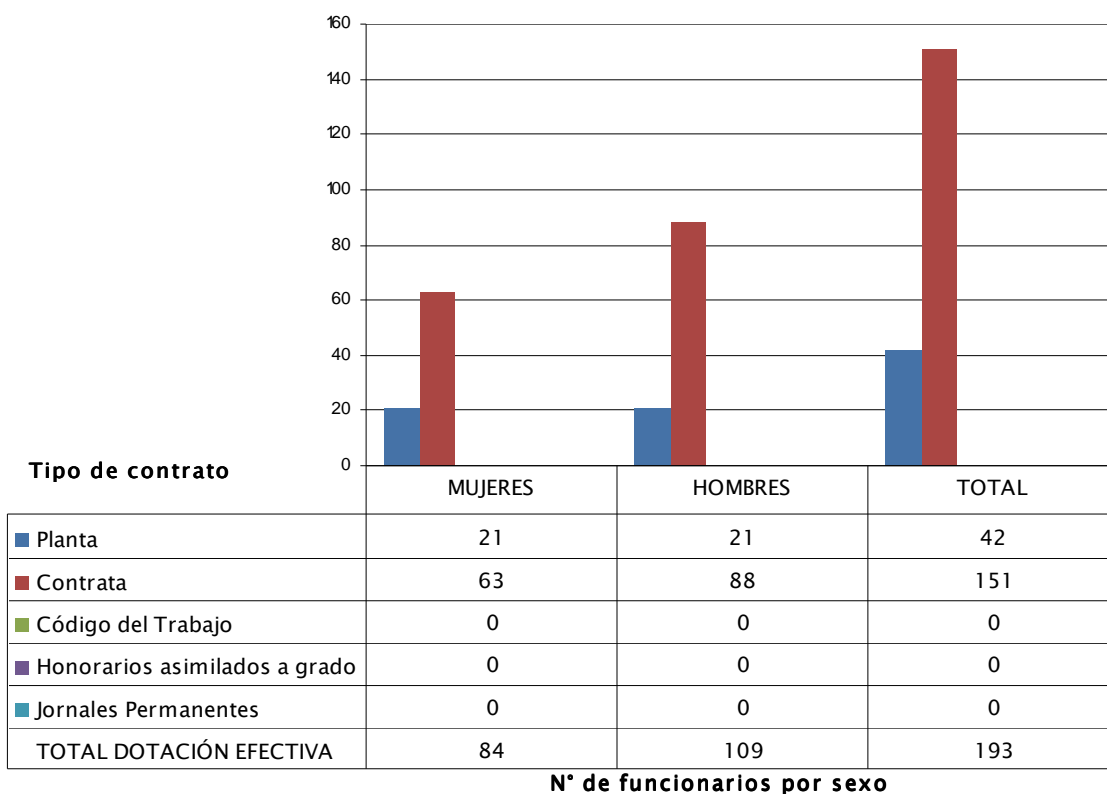
Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Jose Luis Szczaranski Cerda
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa División de Gestión y Recursos	María Concepción Palominos Moya
Jefe Unidad de Estudios e Información	Eugenio Alviz Berrios

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

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

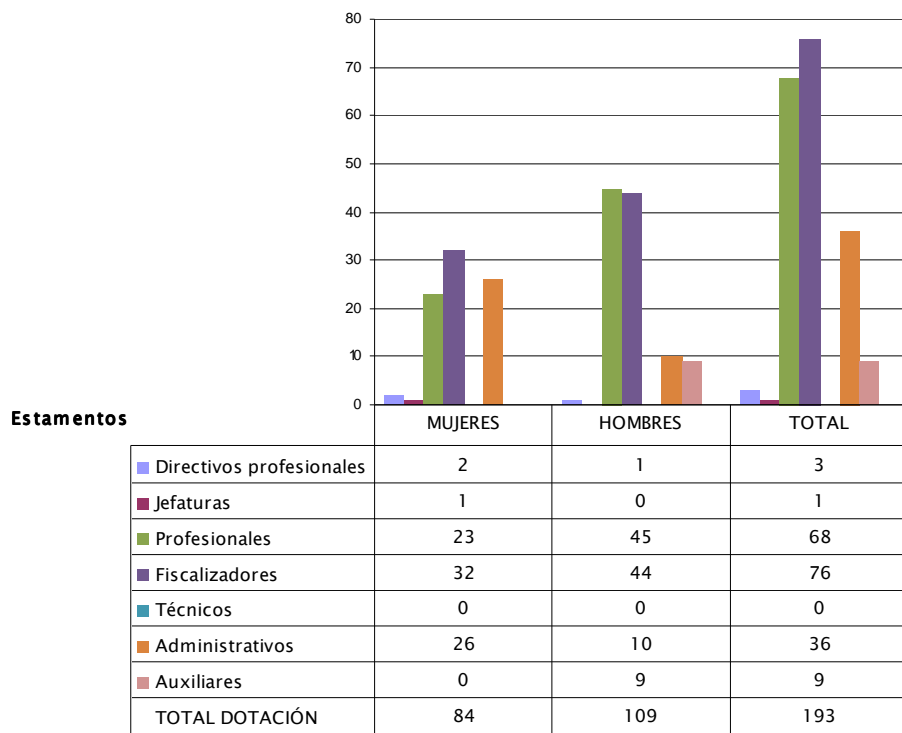
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2008⁵ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**



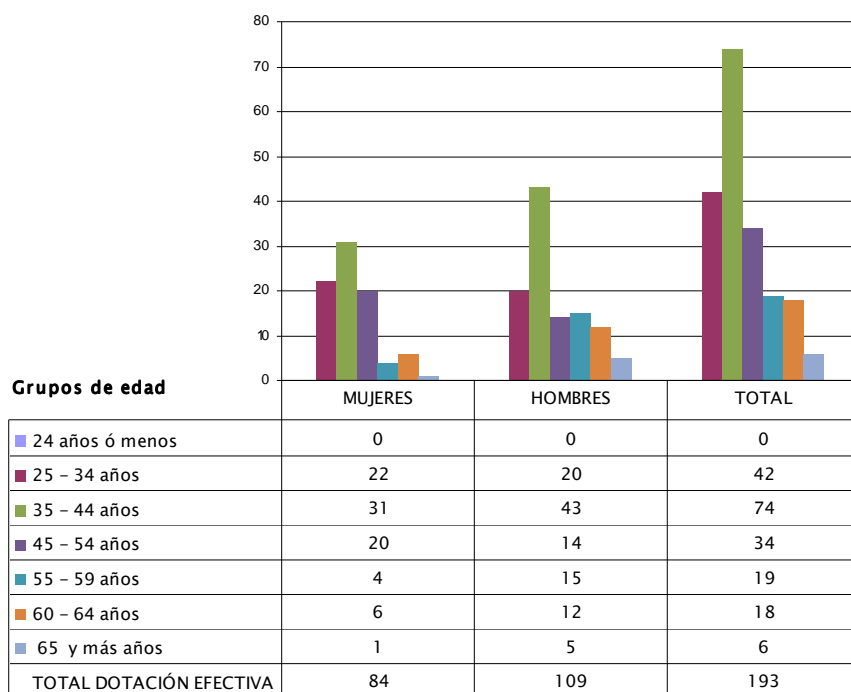
5 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	
		2007	2008		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,0	1,0	104,6	descendente
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	11,1	7,3	153,0	descendente
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	1,3	0,0	0,0	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,7	0,0	---	neutro
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	3,6	---	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	9,2	3,6	253,7	descendente
· Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	--	descendente
· Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,4	3,7	10,8	descendente
Grado de Movilidad en el servicio					
% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
% de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	12,7	16,6	130,4	ascendente
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en	$(N^{\circ} \text{ funcionarios capacitados año } t/$	60,1	93,8	156,0	ascendente

6 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2008 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	
		2007	2008		
el año respecto de la Dotación efectiva.	Dotación efectiva año t)*100				
Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	---	ascendente
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para capacitación año t /N° de participantes capacitados año t)	18,5	3,3	18,0	ascendente
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,4	3,1	76,5	descendente
Evaluación del Desempeño					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	95,0	92,6		
	Lista 2 (% de funcionarios)	4,4	7,4		
	Lista 3 (% de funcionarios)				
	Lista 4 (% de funcionarios)				

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2 Recursos Presupuestarios 2008			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	6.948.181	Corriente ⁸	6.214.971
Endeudamiento ⁹		De Capital ¹⁰	320.666
Otros Ingresos ¹¹	182.486	Otros Gastos ¹²	595.030
TOTAL	7.130.667	TOTAL	7.130.667

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

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

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

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

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

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ ¹³	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
INGRESOS	5.179.463	7.046.902	7.444.750	
Transferencias Corrientes		45.702		
Otros Ingresos Corrientes	40.720	49.519	65.207	
Aporte Fiscal	5.134.514	6.948.181	7.366.888	
Venta de Activos No Financieros	4.229	3.500	2.655	
Saldo Inicial de Caja			10.000	
GASTOS	5.424.322	6.703.377	7.444.750	
Gastos de Personal	3.302.959	3.803.259	4.210.159	1
Bienes y Servicios de Consumo	1.126.162	2.248.977	2.901.625	1
Prestaciones de Seguridad Social	14.703	237.543		
Integros al Fisco	720	325	4.779	
Adquisición de Activos No Financieros	236.589	321.932	317.187	1
Iniciativas de Inversión	695.199	16.444		2
Servicio de la Deuda	47.990	74.897	1.000	
Saldo Final de Caja			10.000	
RESULTADO	-244.859	343.525		

1. El mayor gasto que refleja el Subtítulo 21, 22 y 29 se explica por el aumento de recursos para implementar la entrada en funcionamiento de 9 oficinas regionales y el reforzamiento de las 5 antiguas. Esto incluyó un aumento de nuestra dotación y la habilitación y puesta en marcha de estas oficinas.

2. La disminución del gasto en Iniciativas de Inversión, se explica porque por instrucción del Ministerio de Hacienda, los estudios básicos que se tramitaban a través del Subtítulo 31, se reasignaron presupuestariamente a través del Subtítulo 22, ítem 11, asignación 001 de Estudios e Investigaciones.

¹³ La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia ¹⁶	Notas
			INGRESOS	6.760.573	7.142.533	7.046.902	11.866	
'05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		46.296	45.702	594	
	'01		Del Sector Privado		46.296	45.702	594	
		'003	Adm. del Fondo Bonificación por Retiro		46.296	45.702	594	
'08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	61.478	61.478	49.519	11.959	
	'01		Recuperación de Licencias Médicas	52.100	52.100	41.793	10.307	
	'02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.042	1.042		1.042	
	99		Otros	8.336	8.336	7.726	610	
09			APORTE FISCAL	6.686.282	6.948.181	6.948.181		
	01		Libre	6.686.282	6.948.181	6.948.181		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.813	2.813	3.500	-687	
	03		Vehículos	2.605	2.605	3.500	-895	
	04		Mobiliarios y Otros	208	208		208	
15			Saldo Inicial de Caja	10.000	83.765			
			GASTOS	6.760.573	7.142.533	6.703.377	429.156	
21			GASTO DE PERSONAL	3.864.240	3.934.966	3.803.259	131.707	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.343.228	2.343.228	2.248.977	94.251	1
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD		237.544	237.543	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		237.544	237.543	1	
25			INTEGROS AL FISCO	4.443	4.368	325	4.043	
	01		Impuestos	4.443	4.368	325	4.043	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO	452.895	452.895	321.932	130.963	1
	03		Vehículos	92.009	92.009	92.005	4	
	04		Mobiliario y Otros	33.470	33.470	33.248	222	
	05		Máquinas y Equipos	32.747	32.747	31.636	1.111	
	06		Equipos Informáticos	169.686	159.756	124.314	35.442	
	07		Programas Informáticos	124.983	134.913	40.729	94.184	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	84.767	84.767	16.444	68.323	1
	01		Estudios Básicos	84.767	84.767	16.444	68.323	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	74.765	74.897	-132	
	07		Deuda Flotante	1.000	74.765	74.897	-132	
35			Saldo Final de Caja	10.000	10.000			
			RESULTADO			343.525	-417.290	

1. Los recursos disponibles en el Subtítulo 22, 29 y 31 se encuentran en su mayoría con resolución que los compromete con presupuesto 2008. La tardía ejecución presupuestaria se explica porque durante el Primer Semestre la SISS se abocó a la implementación de las nuevas oficinas regionales.

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2008/ 2007	Notas
			2006	2007	2008		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁹ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	66,7	77,8	50	64	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ²⁰]	M\$	29.360	28.949	30.037	104	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²¹ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	0	0	0	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²² / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	22	15,7	0,27	1.72	1

1. A partir del año 2008, los Estudios Básicos del Subtítulo 31 se transfirieron al Subtítulo 22, Estudios e Investigaciones.

17 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

18 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.

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

20 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

21 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

22 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

e) Transferencias Corrientes²³

Nota: La SISS no cuenta con esta asignación presupuestaria

f) Iniciativas de Inversión²⁴

Código BIP 30063554-0

Nombre: Análisis impacto PTAS de tratamiento primario en ríos

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Fundamentar, en base a antecedentes que van más allá de los requisitos de la norma de emisión de efluentes a cursos de aguas superficiales, la implementación de plantas de tratamiento de aguas servidas con tecnología Primario más Desinfección (P+D) consistente en abatimiento primario más desinfección (separación de sólidos más adición de cloro para abatir coniformes fecales solamente), se espera desarrollar un modelo matemático que determine la influencia de este tipo de descargas (que posiblemente, puedan contener bastante materia orgánica soluble y altas concentraciones de cloro) en cuerpos de aguas superficiales con capacidad de dilución, ya sea en términos de concentración y distribución de los distintos elementos contaminantes depositados y/o formados por reacción de los mismos, así como también de la calidad de los cursos de agua receptores; lo anterior, en los márgenes de las exigencias de las normas de emisión y de calidad vigentes.

Beneficiarios: Comunidad en general. Autoridades ambientales.

Código BIP 30062241-0

Nombre: Análisis diferencias entre medidor general y remarcadores

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Información a nivel nacional del número de clientes que dependen de medición de consumos con medidor general y remarcadores; cantidad, tipos y diámetros de medidores generales y remarcadores existentes a nivel nacional; diferencias de volúmenes registrados.

- Proposición de metodología y procedimiento para efectuar prueba en terreno para detectar diferencias en la medición entre medidor general y remarcadores.
- Determinación de muestra representativa, aplicación de prueba en terreno e informe de resultados.
- Evaluación de resultados y recomendaciones para dar solución al problema planteado.

Beneficiarios: Clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios

²³ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁴ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Código BIP 30063507-0

Nombre: Análisis elaboración y actualización de normas técnicas

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Avanzar en la normalización del sector sanitario, en cumplimiento con las responsabilidades de la SISS (Art. 4° Ley 18902), incorporando 10 normas nuevas o su actualización para el sector sanitario.

Beneficiarios: Clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios

Código BIP 20158783-0

Nombre: Actualización de normas técnicas del sector sanitario

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Avanzar en la normalización del sector sanitario, en cumplimiento con las responsabilidades de la SISS (Art. 4° Ley 18902), incorporando 10 normas nuevas o su actualización para el sector sanitario.

Beneficiarios: Clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios

Cuadro 7 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008								Notas
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁵	Ejecución Acumulada al año 2008 ²⁶	% Avance al Año 2008	Presupuesto Final Año 2008 ²⁷	Ejecución Año 2008 ²⁸	% Ejecución Año 2008	Saldo por Ejecutar	
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
30062241-0	62.300	23.141	37	37.481	0	0	37.481	
30063507-0	61.209	30.898	50,5	35.976	6.555	18	28.720	
30063554-0	10.420	9.000	100	10.420	9.000	100	0	
20158783-0	29.454	29.947	100	890	889	100	0	1

1. La diferencia entre el costo total estimado y la ejecución acumulada al 2008 corresponde al reajuste aplicada, ya que el Estudio corresponde al año 2005.

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

26 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2008.

27 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2008.

28 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2008.

● Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 8										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	No -tas
				2006	Efectivo 2007	2008				
<u>Eficacia/Producto</u>										
●Fijación tarifaria.	1 Cumplimiento del programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)	((Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100)	%	100,0	99,3%	100,0%	100%	SI	100,0%	1
Aplica Desagregación por Sexo: NO										
<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>										
●Otorgamiento de concesiones.	2 Proporción de Planes de desarrollo de las empresas sanitarias actualizados (%) (menos de cinco años de antigüedad)	((N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100)	%	98,9%	98,3%	98,35%	95.6 %	SI	102,9%	2
Aplica Desagregación por Sexo: NO										
<u>Eficacia/Producto</u>										
●Fiscalización de empresas sanitarias	3 Cumplimiento del programa de fiscalización de calidad de servicio de empresas sanitarias (%)	((Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100)	%	117%	106,5%	100,0%	100.0 %	SI	100,0%	3
Aplica Desagregación por Sexo: NO										

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2006	Efectivo 2007	2008	Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	No-tas
<u>Calidad/Resultado Final</u>										
•Fiscalización de empresas sanitarias	4 Porcentaje de clientes de empresas sanitarias afectados por fallas del servicio	((N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes del país)*100)	%	1,9%	2,1%	1,99%	2.0 %	SI	100,5%	4
Aplica Desagregación por Sexo: NO										
<u>Eficacia/Producto</u>										
•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	5 Cumplimiento del Programa de Controles Directos de efluentes de Establecimientos Industriales generadores de Riles	((Controles directos realizados/Controles directos programados)*100)	%	---	---	140,94%	100.0 %	SI	140,9%	5
Aplica Desagregación por Sexo: NO										
<u>Eficacia/Producto</u>										
•Información relevante del sector sanitario	6 Grado de actualización del sitio web SISS	((suma ponderada de todas las secciones del sitio web (valor sección 1 si actualizada y 0 si no actualizada)/Número de secciones totales del sitio web)*100)	%	97,3%	90,0%	99,0%	93.0 %	SI	106,5%	6
Aplica Desagregación por Sexo: NO										
<u>Calidad/Producto</u>										
•Institucional	7 Porcentaje de atenciones de reclamos respondidas en el plazo	((Número de atenciones con plazo de respuesta inferior a 30 días hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en convenio)*100)	%	85,0 %	86%	85,8%	82.7 %	SI	103,7%	3
Aplica Desagregación por Sexo: NO										

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

1.-Este indicador evalúa el grado de cumplimiento de la elaboración de estudios tarifarios, conducentes a fijar las tarifas de los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas por parte de las empresas sanitarias. En efecto, el DFL MOP 70 establece hitos y plazos que debe aplicar la Superintendencia para elaborar dichos estudios y el indicador evalúa el grado de cumplimiento de dichos plazos. Cabe señalar que el proceso de fijación de tarifas de cada una de las más de

50 empresas existentes, se realiza cada cinco años. Es por ello que algunos años puede ocurrir que exista un número muy reducido de estudios que elaborar. En esos casos, el indicador evalúa el grado de cumplimiento de los estudios que permiten a la Superintendencia perfeccionar las metodologías empleadas en el cálculo tarifario, de acuerdo a los plazos establecidos en las bases de dichos estudios.

2.-De acuerdo a la normativa vigente, las empresas de servicios sanitarios deben elaborar para cada una de las localidades del país, un plan de desarrollo de largo plazo, con el objetivo de asegurar el suministro futuro de agua, alcantarillado y tratamiento a toda la población, con determinados niveles de calidad. Dichos planes de desarrollo deben ser aprobados por la Superintendencia y deben actualizarse al menos cada cinco años, de modo de asegurar su vigencia. Este indicador mide la proporción de planes de desarrollo actualizados, es decir aquellos que tienen menos de cinco años de antigüedad, respecto del total de planes de desarrollo existentes en el país.

3.-Al inicio de cada año, de acuerdo al presupuesto disponible, la Superintendencia elabora un programa de fiscalización de calidad de servicio de las empresas sanitarias que comprende la realización de fiscalizaciones directas en terreno a las empresas, fiscalizaciones de seguimiento, controles directos de calidad del agua potable en un laboratorio acreditado, controles directos de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas en laboratorios acreditados, control directo de la micromedición (correcto funcionamiento del medidor), control directo de presiones en la red, entre otros. El indicador evalúa el grado de cumplimiento de dicho programa contrastando las actividades programadas con las efectivamente realizadas.

4.-Este indicador mide el porcentaje de clientes de empresas sanitarias que presentó alguna falla en el servicio (cortes de agua o del servicio de alcantarillado, problemas de calidad del agua, problemas de presión, problemas de facturación, respuesta de la empresa frente a reclamos) respecto del total de clientes del país. Cabe señalar que, debido a que no todas las fallas presentan la misma gravedad, una falla grave equivale a tres clientes afectados, una falla de mediana gravedad equivale a dos clientes con falla y una falla leve equivale a un cliente con falla. De esta manera, se utiliza el concepto de "cliente equivalente con falla" en lugar del número absoluto de clientes con falla, para poder comparar apropiadamente las distintas fallas de acuerdo a su gravedad. Considerando los plazos establecidos para que las empresas sanitarias proporcionen los datos necesarios para calcular el valor de este indicador y la posterior validación y análisis de los mismos por parte de la Superintendencia, este indicador está programado para ser publicado anualmente en el mes de abril, como parte de un informe y comunicado de prensa. No obstante se realizó para este efecto el cálculo con los datos disponibles a noviembre de 2008.

5.-Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del programa de controles de efluentes que efectúa directamente la Superintendencia a los Establecimientos Industriales Generadores de Residuos industriales líquidos (Riles), elaborado de acuerdo al presupuesto asignado. Estos controles tienen por finalidad evaluar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable a las industrias cuyos procesos productivos generan residuos líquidos. Estas industrias deben realizar sus propios autocontroles y remitirlos a la Superintendencia con una determinada periodicidad. Complementariamente, la Superintendencia realiza tantos controles directos como le permite su presupuesto, con el objeto de validar la información enviada por las empresas. El indicador mide entonces el grado de cumplimiento de los controles directos que deben efectuarse anualmente de acuerdo al presupuesto.

Respecto del cumplimiento del programa de controles directos, el sobrecumplimiento observado se debe a que según la planificación del año 2008, la Unidad Ambiental debe realizar como mínimo -y meta del Ministerio de Hacienda- un total 320 controles directos asociados a un presupuesto de \$100.000.000 para tal tarea durante el año. Por motivos de estacionalidad de las descargas, 118 de los controles directos solicitados (~26%) tuvieron como resultado la no descarga de Riles en el período, traduciéndose en el ahorro de dineros destinados para tal control para ser asignados en la realización de otro. Es por ello que el número de controles directos realizados durante el año supera ampliamente el compromiso adquirido para el año 2008.

6.-La información del sitio web se descompone en secciones, para las cuales se define: a) una ponderación determinada de acuerdo a su importancia; b) la periodicidad de su actualización; y c) un responsable de su realización. El Comité Web SISS realiza trimestralmente un reporte del grado de actualización del sitio luego de comparar la actualización esperada de cada sección del sitio y lo que efectivamente se encuentra publicado en el sitio. Para verificar el cálculo del indicador se debe consultar directamente el sitio web www.siss.cl verificando su grado de actualización con aquel predefinido. El sitio web se mantiene accesible a cualquier usuario de internet. Las secciones predefinidas con su respectiva ponderación y actualización requerida se encuentran en una planilla excel en la Intranet de la Superintendencia, sección comité web. El grado de actualización global del sitio web, se calcula como la suma ponderada del número de todas las secciones del sitio. Si la sección no está actualizada de acuerdo al calendario de actualización, su valor es 0 y si la sección está actualizada su valor es igual a 1. Las secciones del sitio web sujetas a actualización corresponden a todas las secciones y subsecciones que pueden encontrarse en el sitio www.siss.cl, abarcando así la totalidad de información contenida en este sitio.

7.-Este indicador evalúa el porcentaje de atenciones respondidas en menos de 30 días, respecto del total de atenciones recibidas. Cabe señalar que prácticamente todas las Superintendencias consideran dentro de sus indicadores mediciones relativas a los tiempos de respuesta a los reclamos de sus usuarios, entendiendo que una de las principales funciones de una

Superintendencia es precisamente atender los reclamos que tengan los usuarios hacia las empresas reguladas por ésta. Para estos efectos, todos los organismos fiscalizadores consideran el concepto de reclamo respondido de acuerdo a la legislación vigente como el concepto adecuado aplicable. Lo anterior puesto en una considerable cantidad de casos los reclamos no pueden ser estrictamente solucionados, debido a que la Superintendencia puede no tener competencia respecto del reclamo, con lo cual no puede si no limitarse a orientar al usuario respecto de la forma apropiada para solucionar su problema. Establecido lo anterior, en todos los casos en que se responda al usuario, el reclamo puede considerarse solucionado, lo cual en ningún caso puede considerarse como sinónimo de reclamo resuelto a favor del cliente, puesto que una meta de tal naturaleza sería contraria a la legislación.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³³
N°1: Controlar que los precios y la calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas sanitarias	1.1) Puesta en funcionamiento de nueve oficinas regionales en las regiones de: Arica y Parinacota De los Ríos Tarapacá Antofagasta Atacama Valparaiso O'Higgins Aysén Magallanes	Fiscalización de empresas sanitarias	Cumplido

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

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

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

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

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

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

Las metas de eficiencia institucional de la SISS son fijadas por el MOP en conjunto con el Ministerio de Hacienda, a proposición de la SISS. Es así como el Decreto MOP N° 1397/08 estableció los requisitos para percibir la citada asignación para el periodo 2007 por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2008, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	6) Cumplir al menos un 90% las metas de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación presupuestaria del año anterior.	65.00%	✓
		11) Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Planificación/Control de Gestión en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.	5.00%	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoria Interna	2) Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría. Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría 2008.	5.00%	✓
		6) Definir formalmente y enviar al CAIGG la política de gestión de riesgos institucional. Definir formalmente los roles, responsabilidades y funciones para el proceso de gestión de riesgos, enviando dicha información al Consejo de Auditoría	5.00%	✓
		7) Formular y enviar la matriz de riesgos desagregando los procesos, priorizándolos y tratando los riesgos relevantes en los procesos, subprocesos y etapas por parte del Jefe de	5.00%	✓

		Servicio.		
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	3) Utilizar procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes y realizar gestión en todos los contratos vigentes.	5.00%	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	5) Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Atención en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.	5.00%	✓
	Gobierno Electrónico	1) Identificar y analizar los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, identificando las modificaciones y propuestas de mejora a través de la utilización de TIC, la descripción de herramientas tecnológicas, costos y beneficios asociados., considerando normativa vigente relativa con gobierno electrónico	5.00%	✓

Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución **100%**

Cumplimiento MEI años 2007 - 2008		
	2007	2008
% Cumplimiento MEI	100 %	100%

- Anexo 7: Proyectos de Ley**

El servicio no cuenta con proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de diciembre de 2008.