

**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2007**

**SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	2
2. Resultados de la Gestión 2007	4
3. Desafíos 2008	13
4. Anexos	17
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	18
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	28
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	42
• Anexo 5: Programación Gubernamental	43
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	44

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	26
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	28
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	29
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	30
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	31
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	32
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	38
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	40
Cuadro 9: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....	42
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	24
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)	25
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	25

1. Presentación

Este informe anual ha sido diseñado para que los servicios públicos den cuenta de su gestión a los ciudadanos de manera general, estandarizada y oportuna. También permite a esta Superintendencia difundir su labor logrando una mayor transparencia hacia la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas – MOP-.

En el marco de la administración del recurso agua que se desarrolla en el Ministerio, y tal como se describe en su misión, nuestro deber es garantizar que los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país sean de calidad y tengan un precio justo sostenible en el largo plazo; junto con asegurar a la comunidad que el agua utilizada para fines domiciliarios e industriales, será tratada y devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable.

Cumplir con esta misión ha significado tener que enfrentar un escenario en que los servicios sanitarios fiscalizados son por naturaleza monopólicos, donde actualmente el 95,6% de los 4 millones de clientes del país es atendido por empresas privadas y la necesidad de regulación y fiscalización es cada vez más exigente.

Junto a lo anterior, la SISS es responsable de la fiscalización del cumplimiento de las normativas ambientales para los Residuos Industriales Líquidos – Riles -, D.S. N°46 y D.S. N°90, trabajo que implica el control de aproximadamente 3 mil industrias que descargan este tipo de residuos.

Para este efecto, y en consideración a los recursos disponibles, la fiscalización se ha realizado hasta ahora mayoritariamente en forma centralizada en Santiago y basada en información proporcionada por las propias empresas en los autocontroles exigidos, la que se complementa con fiscalizaciones directas en terreno de acuerdo al presupuesto disponible.

Es evidente que hoy el sector sanitario de Chile, se encuentra a la vanguardia en Latinoamérica, y dentro de poco tiempo estará entre los más avanzados del mundo.

La reforma al marco regulatorio de los años 90 ha sido validada como consecuencia de las altas coberturas de servicios sanitarios alcanzadas, particularmente por la velocidad en el aumento de la cobertura de tratamiento de aguas servidas, así como también por la calidad de servicio que han mostrado los operadores privados.

Asimismo, la fiscalización de los residuos industriales líquidos ha sido reconocida por las autoridades relacionadas con el medioambiente, considerando la plena entrada en vigencia de las normas que la regulan y el posterior inicio masivo de procesos de multa a los establecimientos industriales durante 2007, apoyado en un exhaustivo trabajo en materia medioambiental realizado por nuestra Superintendencia en los años previos.

En este escenario, también se debe reconocer que los ciudadanos están cada vez más sensibilizados en el respeto de los derechos del consumidor y en los temas medio ambientales. A su vez, desde el Parlamento y desde otros organismos del ejecutivo se demanda mayor coordinación, entrega de información oportuna, veraz y completa y solución efectiva a los problemas de los ciudadanos.

La SISS ha estado permanentemente preocupada de esta situación, y ha elaborado un plan para aumentar su presencia a todas las regiones del país. A la fecha ya existen cinco oficinas regionales que, en atención a los recursos disponibles, se orientan a la atención de público.

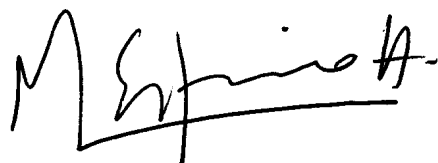
Es por eso que una de las principales metas de esta Superintendencia para el año 2008 es ampliarse a todas las regiones de Chile para fortalecer su capacidad fiscalizadora y poder responder correctamente a las necesidades de la población. Es imprescindible tener presencia en todas las regiones, con los recursos adecuados, para cumplir con los objetivos que la ley le estableció. El proyecto permitirá además fortalecer las oficinas existentes, transformando su rol actual de atención de público a fiscalizadores de terreno, y aumentar de 5 a 15 las oficinas regionales de la SISS (incluyendo la Metropolitana).

Ello significará un incremento presupuestario de 30% respecto de 2007, desde \$5 mil millones a \$6.760 millones, junto con un aumento en la dotación desde 157 a 199 funcionarios.

Tenemos la confianza que daremos un salto cuantitativo y sobre todo cualitativo en nuestro accionar, fiscalizando oportunamente y en terreno, y desde la perspectiva del cliente, transformándonos en una Superintendencia al Servicio de las Personas, líder regional en materia sanitaria y ambiental. Podremos atender las urgencias de forma más idónea, focalizar mejor la fiscalización y mejorar la coordinación con otros organismos públicos de la región.

Cabe señalar que, los plazos establecidos en nuestra legislación implican que durante 2008 debe comenzar también el proceso de elaboración de bases para los estudios destinados al cálculo de tarifas de los servicios sanitarios para más de 20 empresas sanitarias, incluyendo dos de las más importantes del país Aguas Andinas y Esva.

Los capítulos que componen este balance muestran las principales tareas realizadas y logros alcanzados durante el año 2007, terminando con un planteamiento de los desafíos para el próximo año. Hemos puesto énfasis en proporcionar cifras acerca del trabajo realizado, aspecto que deseamos robustecer para mostrar resultados concretos en cada una de las temáticas que involucra nuestra función, de modo de contribuir a un mayor conocimiento sobre el sector sanitario y una mayor participación de los usuarios y la sociedad civil.



Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

2. Resultados de la Gestión 2007

2. 1. Ejecución Presupuestaria

Como se aprecia en el Anexo 3, en 2007 la Superintendencia logró un 100% de ejecución de su presupuesto. Para mayor transparencia y cuenta pública a la ciudadanía, es importante mostrar como se desglosa el gasto en los ítems más importantes de nuestro presupuesto; gasto corriente y Estudios e Inversiones, y éstos a su vez según ámbito de acción.

Gasto en bienes y servicios de consumo subt. 22	Ppto M\$	% ejecución
Programas de fiscalización a empresas sanitarias	290.585	99%
Programas de fiscalización normativa ambiental aguas residuales	157.675	100%
Gastos informáticos	46.957	100%
Gastos judiciales	11.895	100%
Gastos de funcionamiento	542.897	98%
Total	1.050.009	99%

Estudios de inversión subt. 31	Ppto M\$	% ejecución
Estudios tarifarios	155.250	100%
Estudios metodológicos de apoyo a estudios tarifarios	265.267	100%
Estudios mejoramiento procesos de fiscalización	69.656	99%
Estudios mejoramiento procesos fiscalización normativa ambiental aguas residuales	16.281	100%
Estudios orientados a desarrollo informático	86.479	100%
Estudios relacionados a generar nuevas normas en el sector	47.484	100%
Total	640.413	100%

2.2 Resultados de la Gestión de la SISS por servicio prestado

2.2.1 Fijación de Tarifas de los Servicios Sanitarios

Indicador	Resultado 2006	Resultado 2007	Meta 2007
Grado de cumplimiento del programa de desarrollo de estudios tarifarios %	100,00	100,00	100,0
Grado de cumplimiento de programa de estudios metodológicos para estudios tarifarios %	-	93,95	100,0

Los servicios de provisión de agua potable y saneamiento en las zonas urbanas son prestados por monopolios en su mayoría privados. Las tarifas que cobran a los usuarios son fijadas por el Ministerio de Economía a proposición de la Superintendencia.

Los procesos de fijación de tarifas por parte de la Superintendencia comienzan entre 14 y 17 meses antes del término de vigencia de las tarifas, con una evaluación cuyo fin es determinar la factibilidad de prorrogar las tarifas vigentes a través de un acuerdo entre la Superintendencia y la empresa. De lo contrario, 12 meses antes del término de la vigencia, se establecen las bases de los estudios tarifarios que deben realizar paralelamente la Superintendencia y la empresa, los cuales se intercambian a más tardar 5 meses antes del término de vigencia de las tarifas. Posterior a ello, a los 30 días del intercambio, la empresa envía sus discrepancias, las cuales se analizan en los 15 días siguientes. Si las discrepancias son resueltas, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por una comisión de tres expertos que deben dirimir las. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta los procesos de fijación de tarifas

En 2007 fueron decretadas las tarifas de las empresas Aguas del Altiplano S.A. que presta servicio en las regiones de Arica y Parinacota y Tarapacá; y Aguas Santiago Poniente S.A. de la Región Metropolitana. Dichas tarifas tendrán vigencia durante los próximos 5 años.

Complementariamente, la Superintendencia desarrolla regularmente estudios metodológicos que sustentan los estudios tarifarios del sector sanitario. Durante 2007 se desarrollaron los siguientes:

1. Validación de costos y gastos de las empresas sanitarias y construcción de funciones de costo operacional.
2. Análisis de cargas contaminantes en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas.
3. Análisis de precios unitarios del sector sanitario
4. Análisis sistema de remuneraciones y dotación de personal de empresas sanitarias
5. Análisis cuarto proceso tarifario y propuesta de perfeccionamiento de marco regulatorio
6. Análisis nueva herramienta de valorización de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas Obras tipo

Todos ellos concluyeron satisfactoriamente con excepción del referido al análisis de precios unitarios, cuya finalización quedó pendiente para 2008.

2.2.2 Otorgamiento de Concesiones sanitarias

Indicador	Resultado 2006	Resultado 2007	Meta 2007
Proporción de Planes de Desarrollo de las empresas actualizados %	98,88	98,31	92,2
Plazo del proceso de concesiones sanitarias (días)	224,00	243,00	300,0

Durante 2007 se solicitaron 22 nuevas concesiones o ampliaciones de concesiones existentes de servicios sanitarios. En razón de ellas se efectuaron 19 actos públicos, se emitieron 22 informes de

adjudicación y 3 publicaciones de licitaciones. La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones fue en promedio de 243 días, de un máximo de 300 que establece la ley, con un 100% de ellas otorgado en el plazo.

De acuerdo al Artículo N° 156 del DS MOP N°1.199 del 28 de diciembre de 2004, las concesionarias sanitarias deben actualizar sus Planes de Desarrollo de las concesiones cada 5 años (en fecha próxima a sus procesos tarifarios) en base a la Guía de Planes de Desarrollo publicada por la SISS. Cabe señalar que dichos planes deben contar con el pronunciamiento favorable de la SISS, de modo de asegurar que estos planes den las garantías suficientes de que el servicio que será provisto cumplirá con las exigencias de la legislación y la normativa vigentes.

A diciembre de 2006 el total de Planes de Desarrollo es de 355, de los cuales 349 se encuentran actualizados, es decir, su última actualización se realizó en un plazo igual o inferior cinco años atrás.

Uno de los aspectos no plenamente logrados en 2007 dice relación con la necesidad de actualizar la Guía de elaboración de Planes de Desarrollo, en orden a poder mejorar la fiscalización de inversiones de reposición de obras existentes y asegurar calidad de servicio a los usuarios. Este objetivo deberá ser abordado en el período 2008-2009.

2.2.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias

Indicador	Resultado 2006	Resultado 2007	Meta 2007
Cumplimiento programa de fiscalización de la calidad de servicio %	117,0	106,5	100,0
Proporción de atenciones de reclamos con retraso % (30 días máximo)	15,0	14,2	17,0
Cumplimiento Norma ambiental aplicable a Plantas TAS %	80,9	90,2	90,0

Las actividades de fiscalización a las empresas sanitarias que operan en zonas urbanas comprenden actividades como controles de calidad del agua potable, fiscalización en terreno del estado y construcción de obras sanitarias, controles de la correcta medición del consumo de los hogares, controles orientados a verificar que la presión del servicio de agua potable se produce conforme con la normativa nacional, controles de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas, entre otros. En definitiva, los procesos de fiscalización se orientan a verificar en terreno que el servicio prestado por las empresas sanitarias a los usuarios es un servicio de calidad, conforme a las normas vigentes en nuestro país.

El cumplimiento del Programa de Fiscalización de la Calidad de Servicio, observó un ligero sobrecumplimiento en 2007, consecuencia de que se realizaron más fiscalizaciones directas que las programadas y también más controles paralelos de agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas que los programados a inicios de año, según el siguiente detalle:

- ✓ 33 Fiscalizaciones a empresas sanitarias de un total programado de 30
- ✓ 6 auditorías a la presión del agua potable de un total programado de 6
- ✓ 25 controles de calidad del agua potable de un total programado de 20
- ✓ 159 controles de efluentes de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas, de un total programado de 150
- ✓ 5 controles directos a la medición del consumo de agua potable de un total programado de 5.
- ✓ 2 controles del cumplimiento de lo comprometido en el Plan de Desarrollo por parte de las empresas ESSAL y ESSBIO de un total programado de 2

Adicionalmente, se realizaron las siguientes actividades fiscalizadoras:

- ✓ Panel de olores en Calama para controlar los problemas al respecto que tuvo dicha planta durante el año.
- ✓ Auditoria de licitaciones y negocios con empresas relacionadas de las empresas sanitarias
- ✓ A contar de 2007 comenzó a regir una nueva norma más exigente de calidad del agua potable. Al respecto se controló el cumplimiento de los procedimientos que dicta esta norma por parte de 5 empresas: Aguas Nuevo Sur Maule, SMAPA (Maipú), Aguas Araucanía, Aguas Antofagasta y Aguas del Altiplano con 12 servicios visitados.

En relación a lo anterior, se desarrolló un nuevo sistema informático que permite recibir los autocontroles de calidad del agua que efectúan las empresas sanitarias en base a la nueva norma.

Con relación a las atenciones de ciudadanos, durante 2007 se iniciaron 7.647 atenciones, de las cuales, 6.565 fueron cerradas en un plazo inferior a 30 días hábiles.

En el caso de cumplimiento de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas, luego del mejoramiento sostenido desde diciembre de 2006, el cumplimiento se estabilizó en torno al 90% en diciembre de 2007, con 741 evaluaciones realizadas en el trimestre, verificándose 68 incumplimientos.

Durante 2007 se desarrollaron también 4 estudios tendientes a mejorar y fortalecer nuestros procesos de fiscalización:

1. Estudio "Proposición de criterios de reposición de redes de Agua Potable" tendiente a contar con criterios que definan cuándo deben reponerse las redes existentes.
2. Estudio "Análisis procedimiento de lavado y cortes de redes de Agua Potable"; para evitar que el procedimiento de lavado de redes afecte a la medición de los consumos domiciliarios y en general la calidad de servicio.
3. Estudio "Capacidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas" para analizar si la capacidad instalada es suficiente para evitar problemas que afecten a la población.
4. Medición Satisfacción del Cliente: El estudio investigó la percepción del Cliente en un total de 12 localidades pertenecientes a 10 empresas sanitarias: Aguas del Altiplano, Aguas Antofagasta, Aguas Chañar, Aguas del Valle, ESVAL, ESSBIO, Aguas Nuevo Sur Maule, Aguas Araucanía, ESSAL y Aguas Magallanes.

Uno de los compromisos gubernamentales desarrollados durante el año dice relación con la necesidad de aplicar instrumentos de información, difusión y capacitación para fortalecer el rol de los consumidores en el proceso de fiscalización y el ejercicio de sus derechos. Para ello se realizaron 21 talleres de capacitación a unidades vecinales en todo el país, de ellos, 17 en comunas distintas a capital regional. También se distribuyeron 240 mil ejemplares de la revista Aguas Claras, con información al consumidor de servicios sanitarios, a través de la revista del SERNAC y también a través de la distribución directa.

Con respecto a la fiscalización, existen dos aspectos que no pudieron ser logrados en 2007, cuya finalización se difirió a 2008

- ✓ Publicación en web del resultado de la Aplicación de nueva Norma NCh 409 de calidad del agua potable.
- ✓ Procedimiento de verificación de la calidad de los medidores en viviendas nuevas; El procedimiento se encuentra elaborado y se está en proceso de responder las observaciones de fondo que hizo la Cámara Chilena de la Construcción relacionada con los mayores costos de construcción que generaría este procedimiento. Se está realizando un plan piloto durante este año con empresas voluntarias para analizar su aplicabilidad.

2.2.4 Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

Indicador	Resultado 2006	Resultado 2007	Meta 2007
Documentos SEIA revisados en los plazos %	62,3	82,3	80,0
Aumento de Establecimientos industriales generadores de Riles bajo control de la SISS %	-	14,9	5,0

Este año, como parte de un compromiso gubernamental, se generó un catastro consolidado de industrias sujetas al cumplimiento de la normativa ambiental que regula el DS SEGPRES N°90/00, referido a las descargas de residuos líquidos a cursos y masas de aguas superficiales y aplicar una política de fiscalización altamente eficiente sobre esas industrias.

Relacionado con la generación del catastro consolidado, se comprometió la meta correspondiente a aumentar los Establecimientos Industriales Generadores de Riles bajo control de la SISS, la cual fue superada ampliamente, alcanzando un 14,9%, con 91 industriales generadores de Riles adicionales. Esto muestra lo activo que ha estado el sector industrial para cumplir con la normativa vigente, superando con ello ampliamente las estimaciones realizadas en la programación.

El sobrecumplimiento de esta meta es consecuencia de dos factores, la persistente preocupación de la Superintendencia por actualizar el catastro de establecimientos industriales generadores de Riles, lo que permitió pesquisar las industrias susceptibles de fiscalización y por otra, la necesidad de este tipo de industrias de solicitar sus programas de monitoreo a fin de operar en regla, en especial desde la entrada en vigencia de la norma 90 en septiembre de 2006.

Las empresas catastradas deben enviar mensualmente autocontroles de sus Riles. Para ello, se desarrollo un sistema informático que recibe, sistematiza y procesa estos autocontroles, denominado SACEI.

Además del aumento y consolidación del catastro, se desarrolló una metodología de muestreo (disponible en nuestro sitio www.siss.cl) que permite la focalización de la fiscalización, con el objetivo de hacer más eficiente esta tarea.

En efecto, como parte del seguimiento y fiscalización de las normas de emisión, la Superintendencia ejecuta anualmente un programa de control directo a establecimientos industriales, 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.

En el año 2007 se desarrollaron un total de 386 controles directos, que afectan a 325 puntos de control diferentes, abarcando una cobertura de 42,3% (respecto al total de puntos de descarga vigentes a diciembre de 2007). Lo anterior significó un aumento significativo respecto de los 70 controles directos realizados en 2006 que involucraban una cobertura aproximada de 12%.

Controles Directos de Riles efectuados a Establecimientos Industriales

Región	2006	2007
I		0
II		0
III		6
IV	1	2
V	1	25
VI	9	40
VII	11	68
VIII	17	47
IX	2	39
X	15	89
XI	2	8
XII		2
XIII	12	40
XIV		20
XV		0
Total	70	386

Adicionalmente, durante el año 2007, se hicieron más de 600 inspecciones en terreno para fiscalizar el cumplimiento normativo que la Superintendencia tiene como deber controlar. Estas fiscalizaciones abordan establecimientos industriales y empresas sanitarias e incluyen, además, las fiscalizaciones generadas a raíz de denuncias.

Por otra parte, existe una instancia denominada COF, Comité Operativo de Fiscalización, que corresponde a una fiscalización en conjunto con los demás servicios públicos (Servicio de Salud, Dirección General de Aguas, Servicio Agrícola Ganadero, etc.), organizada generalmente por CONAMA, para verificar el cumplimiento de la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) de un establecimiento o empresa de servicio sanitario en particular, según los diferentes ámbitos que competen a cada sector, las cuales, en el año 2007, alcanzan a un 17% del total de fiscalizaciones.

Resumen general de Fiscalizaciones y COF efectuadas por SISS

Región	Fiscalizaciones 2007		
	Terreno	COF	Total
I	1	0	1
II	0	0	0
III	14	3	17
IV	36	4	40
V	30	2	32
VI	16	0	16
VII	145	20	165
VIII	23	20	43
IX	55	4	59
X	72	31	103
XI	11	5	16
XII	1	7	8
XIII	85	8	93
XIV	25	2	27
XV	3	0	3
Total	517	106	623

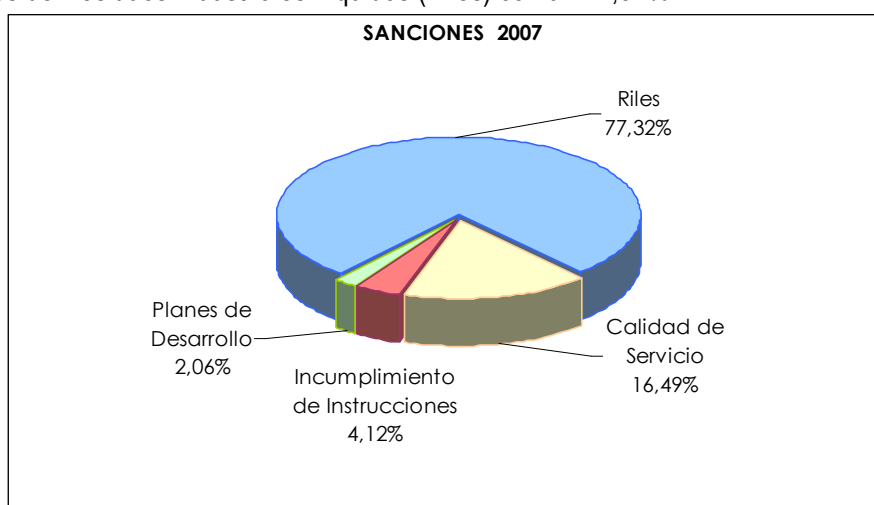
Cabe señalar que también se intensificaron las relaciones con organismos con competencia ambiental, como CONAMA, DIRECTEMAR y el Ministerio de Salud, lo que requirió las debidas coordinaciones a propósito de casos emblemáticos, así como un trabajo muy relevante relacionado con la delimitación de competencias entre los distintos organismos.

En otro ámbito, se logró por primer año sobrecumplir en el indicador Proporción de Documentos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental - SEIA - Revisados en los Plazos, lo que da cuenta del buen resultado obtenido de las medidas adoptadas a partir de los incumplimientos del año anterior. Cabe señalar que durante 2007 la Superintendencia emitió 1.122 pronunciamientos, de los cuales 199 tuvieron atraso.

Relacionado con este producto estratégico existen dos aspectos pendientes que deberán ser abordados durante 2008, desarrollo de metodología para abordar eventos de olores en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y Desarrollo de una metodología específica para la fiscalización de actividades mineras.

2.2.5 Sanciones aplicadas

Como organismo fiscalizador, un aspecto relevante que debe ser incluido en su cuenta pública corresponde a las sanciones aplicadas en el sector. Durante el año 2007 la SISS aplicó 97 multas por un total de 2.140 Unidades Tributarias Anuales –UTA1 -. A su vez, la principal causa de sanciones durante el año 2007, correspondió a multas cursadas a establecimientos industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (Riles) con un 77,32%.



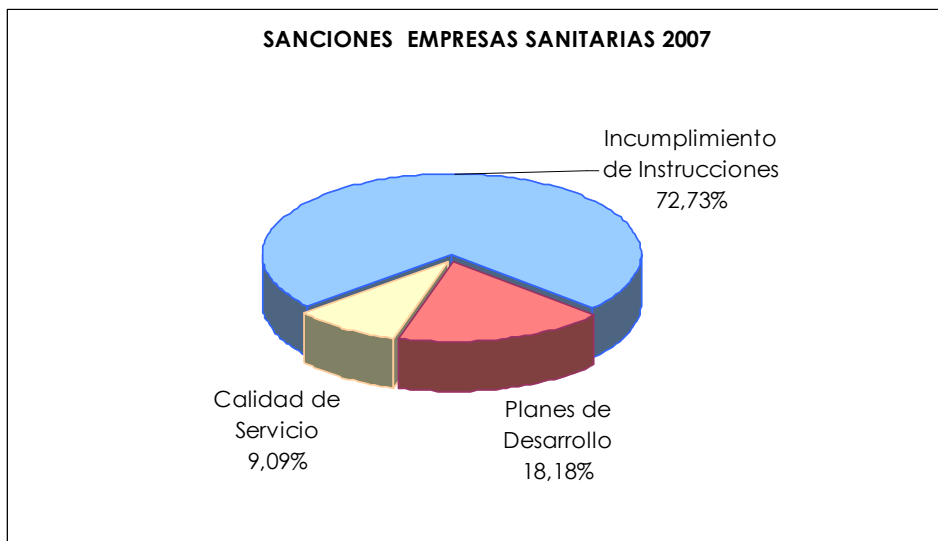
Por otra parte, los mayores montos de sanciones aplicados fueron por incumplimiento a las normas de descargas de Residuos Industriales Líquidos, con un 77,32% del total, alcanzando un total de 1.696 UTA.

Cabe señalar que el proceso sancionatorio cerró el año con una duración promedio de 78 días hábiles, calculados entre las resoluciones de inicio y término.

a) Sanciones a Empresas Sanitarias

Durante el año 2007 fueron aplicadas 22 multas a empresas sanitarias por un monto de 444 UTA, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento de instrucciones impartidas por la SISS con un 72,73% del total.

1Una UTA equivalente a \$410.664 a diciembre de 2007



Las mayores sanciones aplicadas a empresas sanitarias correspondieron a las empresas:

✓ ESSBIO S.A.: con cinco multas:

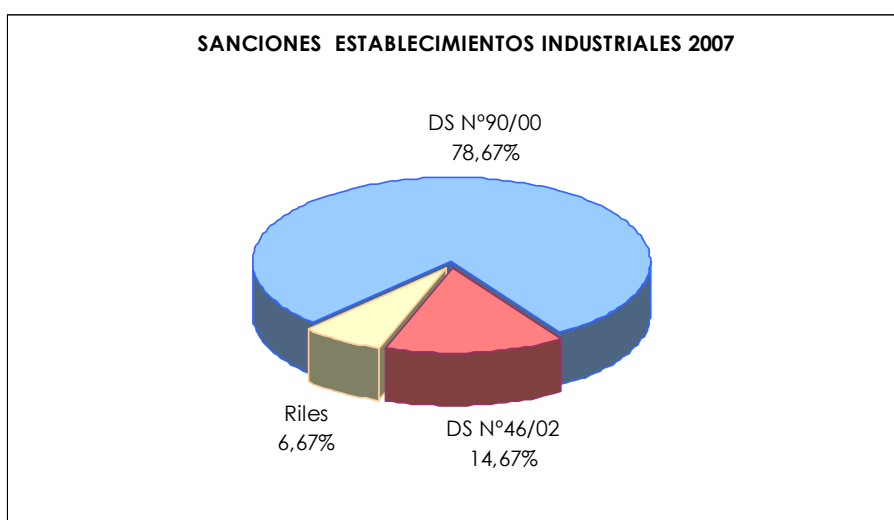
- La primera (Expediente 1477) de 204 UTA por Incumplimiento del Programa de Desarrollo comprometido para el 31/12/05, en las VI y VIII regiones, localidades de Bulnes, Dichato, San Francisco de Mostazal y San Vicente de Tagua Tagua.
- La segunda (Expediente 1616) de 34 UTA en total, por Incumplimiento de la obligación de garantizar la calidad del servicio de tratamiento suministrado por las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas de Pichidegua (6 UTA), Hualqui (6 UTA) y Emisario Submarino de San Vicente (22 UTA)
- La tercera (Expediente 1504) de 25 UTA por la verificación de descargas sin tratamiento en la Planta de Tratamiento Aguas Servidas Los Ángeles e incumplimientos a los deberes de información, medidas de contingencias y control que debe tomar la concesionaria ante eventuales circunstancias de incumplimiento parcial o total de la normativa ambiental aplicable, como es el caso del uso del by-pass.
- La cuarta (Expediente 1581) de 25 UTA al verificarse rebases de aguas servidas en la cámara pública ubicada a un costado de las instalaciones de pretratamiento del emisario submarino de la localidad de Michaihue de San Pedro de la paz, la cual sería afluente de la Planta Elevadora de Aguas Servidas (PEAS) cabecera, situación que afecta asimismo, la obligación de la concesionaria de garantizar la calidad del servicio de tratamiento suministrado a la población.
- La quinta (Expediente 1584) de 25 UTA por deficiencias en la calidad del servicio de agua potable suministrado a la población de Santa Cruz e incumplimientos de órdenes e instrucciones impartidas, al no informar a la Superintendencia los eventos de mala calidad de servicio de agua potable y remitir el cuadro de anomalías por la deficiencias en la calidad del agua potable debido a cortes en la

matriz, producto de la ejecución de trabajos destinados a mejorar el sistema de producción.

- ✓ ESSAL S.A. (Expediente 1611) de 25 UTA al verificarse deficiencias en la calidad del servicio de tratamiento suministrado a la población, al descargar Aguas Servidas por bypass en las ciudades de Castro, La Unión y Llanquihue, y al descargar Aguas Servidas por otras vías en la ciudad de Quellón.

b) Sanciones a Establecimientos Industriales que generan Riles

En relación con los establecimientos industriales, 75 de ellos fueron multados durante el año 2007, por un total de 1.696 UTA.



Las mayores sanciones aplicadas correspondieron a los siguientes establecimientos:

- ✓ Celco S.A., Planta Licancel (Expediente 1725), con una multa de 1100 UTA, por considerarse a la empresa responsable de descargas de residuos industriales líquidos que no cumplen con la normativa vigente, al exceder los límites permisibles en concentración para los contaminantes asociados a las descargas (100 UTA) y por poner en peligro la salud de la población y afectar además la actividad económica más importante de la localidad (pesca) al producir la mortandad de abundante fauna marina en la desembocadura del Río Mataquito (1000 UTA).
- ✓ Codelco Chile, División El Teniente: (Expediente 1763), con una multa de 40 UTA, al no remitir los informes de autocontrol y descargar residuos líquidos a cursos superficiales transgrediendo los valores máximos de emisión.
- ✓ Carozzi S.A.: (Expediente 1525), con una multa de 25 UTA, al sobrepasar en más de un 100% el límite máximo permitido de Coliformes Fecales de 1000 NMP/100ml. Este incumplimiento se presentó en los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2005, alcanzando valores de hasta $1,6 \cdot 10^6$ NMP/100 ml.

2.2.5 Otros aspectos destacables de 2007

Durante el año 2007 la dirección de la Superintendencia puso especial énfasis en el trabajo en terreno, recogiendo las demandas de la comunidad y transmitiéndolas posteriormente a las empresas.

Complementariamente, la Superintendencia organizó en abril de este año el primer encuentro de trabajo con las empresas del sector, en el cual intercambiamos visiones, y formamos mesas de trabajo en temas que son relevantes, y en una primera etapa hoy tenemos funcionando cuatro mesas:

- Información solicitada por la autoridad a las empresas sanitarias
- Actualización del Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado
- Temas ambientales: Actualización de las normas ambientales contenidas en el DS N°90 y fiscalización de las normas contenidas en el DS N°609
- Derechos y Deberes de los usuarios; En esta última mesa ya tenemos un producto; la reciente publicación del manual del usuario y cartilla que se adjuntará a las boletas de cobro.

Adicionalmente se creó una mesa de trabajo con el Ministerio de la Vivienda para acelerar el acuerdo de temas relacionados con las áreas de concesión y se participó activamente en los proyectos de Ley de Agua Potable Rural y Aguas Lluvias con el Ministerio de Obras Públicas.

3. Desafíos 2008

Una de las principales metas de esta Superintendencia para el año 2008 es ampliarse a todas las regiones de Chile para fortalecer su capacidad fiscalizadora y poder responder correctamente a las necesidades de la población. Es imprescindible tener presencia en todas las regiones, con los recursos adecuados, para cumplir con los objetivos que la ley le estableció. El proyecto permitirá además fortalecer las oficinas existentes, transformando su rol actual de atención de público a fiscalizadores de terreno, y aumentar de 5 a 15 las oficinas regionales de la SISS (incluyendo la Metropolitana).

Tenemos la confianza que daremos un salto cuantitativo y sobre todo cualitativo en nuestro accionar, fiscalizando oportunamente y en terreno, y desde la perspectiva del cliente, transformándonos en una Superintendencia al Servicio de las Personas, líder regional en materia sanitaria y ambiental. Podremos atender las urgencias de forma más idónea, focalizar mejor la fiscalización y mejorar la coordinación con otros organismos públicos de la región.

Cabe señalar que, los plazos establecidos en nuestra legislación implican también que durante 2008 debe comenzar el proceso de elaboración de bases para los estudios destinados al cálculo de tarifas de los servicios sanitarios para más de 20 empresas, incluyendo dos de las más importantes del país Aguas Andinas y Esva.

Ello significará un incremento presupuestario de 30% respecto de 2007, desde \$5 mil millones a \$6.760 millones, junto con un aumento en la dotación desde 157 a 199 funcionarios.

PRESUPUESTO 2008			
ITEM	TOTAL SIN CONSIDERAR PRESUPUESTO PROYECTO DE REGIONALIZACIÓN	PROYECTO REGIONALIZACIÓN	TOTAL
21 Remuneraciones	3.194.383	669.857	3.864.240
22 Bienes y servicios de consumo	2.030.587	312.640	2.343.227
29 Adquisición de activos no financieros	278.349	174.544	452.893
31 Estudios	84.767	0	84.767
TOTAL PRESUPUESTO	5.603.530	1.157.041	6.760.570

Este presupuesto servirá para financiar la provisión de servicios a la ciudadanía. El cuadro siguiente muestra la cuantificación de los principales productos asociados y los indicadores comprometidos en el proceso de formulación del presupuesto 2008.

Cuantificación de metas para el año 2008 por servicio prestado

Servicio	Descripción	Indicadores comprometidos	Meta
Fijación tarifaria	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios tarifarios Determinación de tarifas proceso 2009-2014 SERVICOMUNAL. - Determinación de tarifas proceso 2009-2014 Aguas Décima. - Determinación tarifas (5° proceso tarifario) ESVAL y Aguas Andinas Etapa I. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%) 	100.0 %
Otorgamiento de concesiones	<ul style="list-style-type: none"> - 30 Pronunciamientos sobre Planes de Desarrollo de acuerdo a revisiones y actualizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporción de Planes de desarrollo de las empresas sanitarias actualizados (%) (menos de cinco años de antigüedad) 	95.5 %
Fiscalización de empresas sanitarias	<ul style="list-style-type: none"> - 160 Informes de Fiscalización 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del programa de fiscalización de calidad de servicio de empresas sanitarias (%) - Porcentaje de clientes de empresas sanitarias afectados por fallas del servicio - Porcentaje de atenciones de reclamos respondidas en el plazo 	100.0 %
	<ul style="list-style-type: none"> - 14.000 Atenciones de Clientes 		2.0 %
	<ul style="list-style-type: none"> - 2 Estudios de mejoramiento de procesos de fiscalización 		83.0 %
	<ul style="list-style-type: none"> - 60 Talleres de Capacitación y Difusión 		
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> - 1.000 Revisiones de documentos SEIA 	<p style="text-align: center;"><i>Eficacia/Producto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del Programa de Controles Directos de efluentes de Establecimientos Industriales generadores de Riles (residuos industriales líquidos) 	100.0 %
	<ul style="list-style-type: none"> - 320 Controles Directos PTAS y RILES 		
	<ul style="list-style-type: none"> - 3 estudios de mejoramiento de procesos de fiscalización 		
	<ul style="list-style-type: none"> - 12 talleres de Capacitación y Difusión 		
Proyecto de Regionalización	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 9 oficinas regionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso gubernamental 	---

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007

- **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 2007**

Número	Descripción
1	Mejoramiento de la fiscalización de la normativa ambiental relativa a aguas residuales.

- 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.

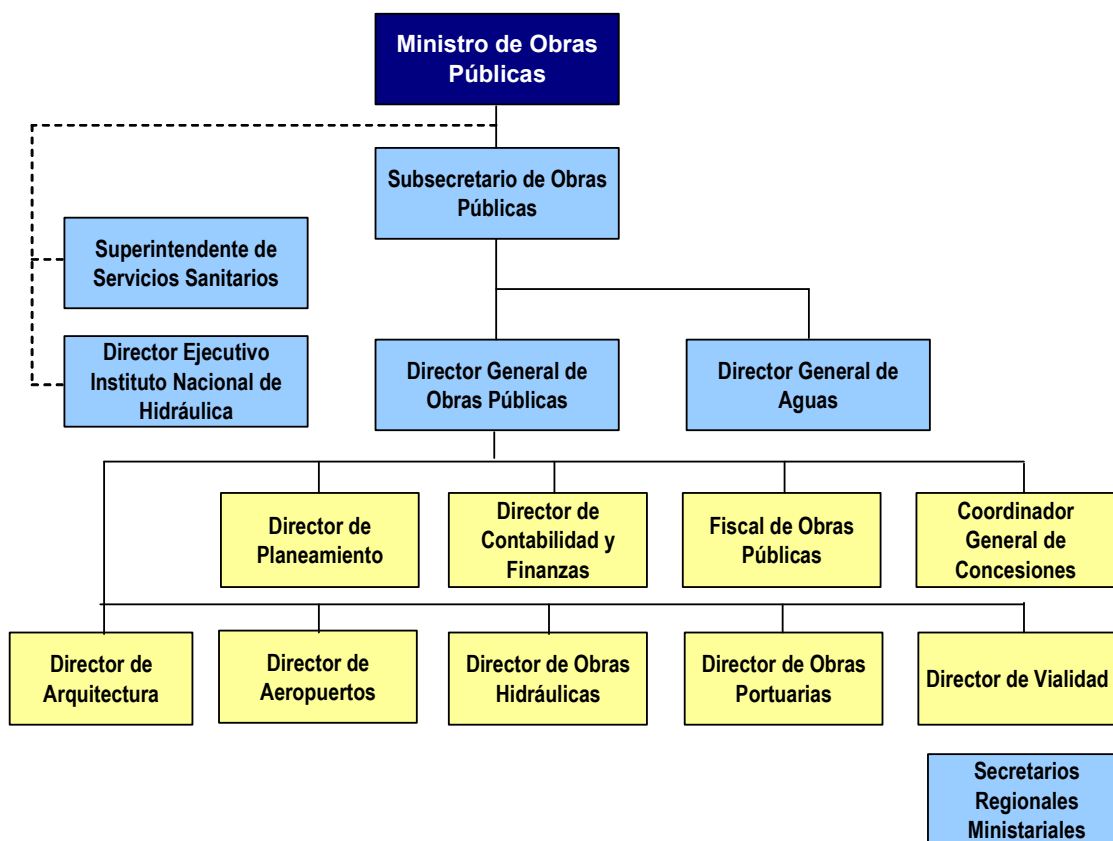
Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

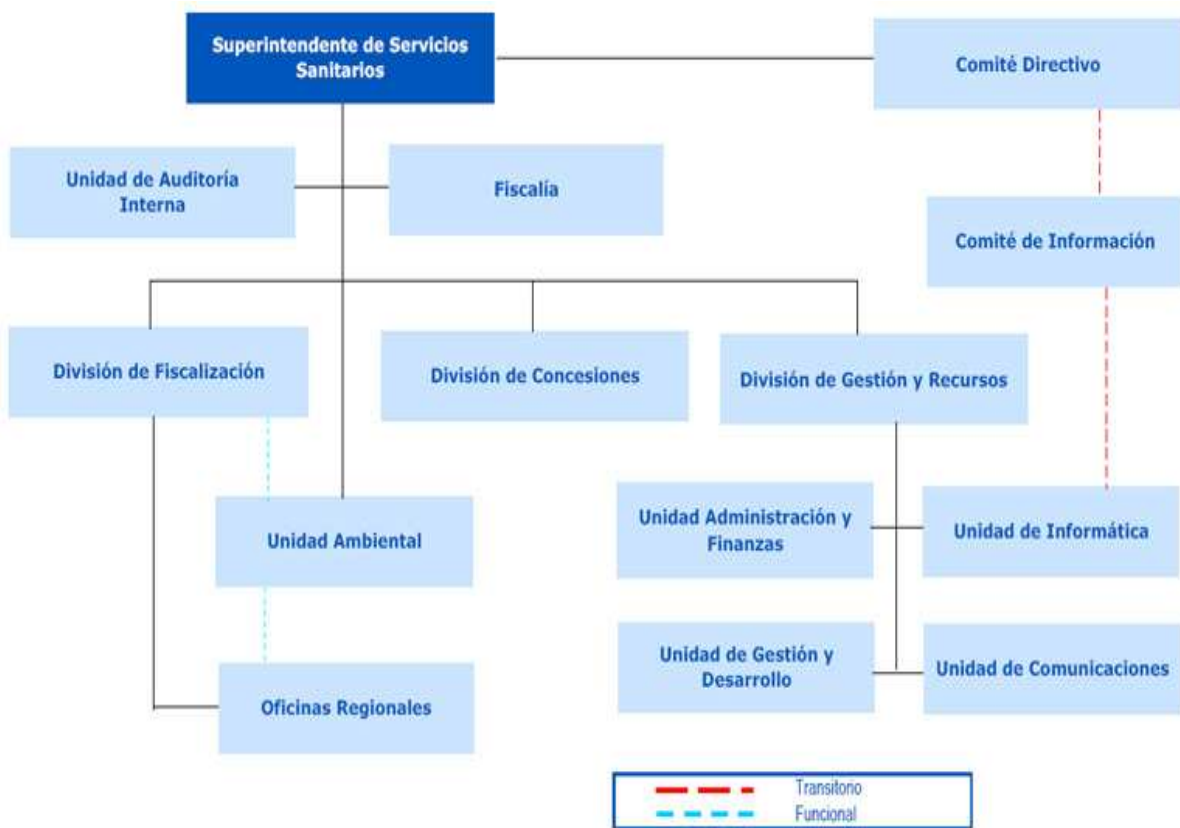
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
1	Fijación tarifaria: Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía Estudios de tarifas de las concesionarias sanitarias Estudios metodológicos para el cálculo de tarifas de servicios sanitarios	1
2	Otorgamiento de concesiones: Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas Pronunciamiento sobre planes de desarrollo de acuerdo a revisiones y actualización	2
3	Fiscalización de empresas sanitarias: Informes de fiscalización Fiscalizaciones Integrales Controles Directos de Calidad del Agua Controles de Micromedición Control de Presiones Control de Cumplimiento de Planes de Desarrollo Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias Indicadores de calidad de servicio de localidades urbanas Informes de Control de Indexaciones Atención de Clientes Capacitación y Difusión a usuarios	3
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales: Resoluciones de Monitoreo Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa Revisión de Proyectos del SEIA Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias y establecimientos industriales Controles directos de Plantas de Aguas Servidas y Residuos Industriales Líquidos Otorgamientos de autorizaciones Capacitación y Difusión	4
5	Información relevante del sector sanitario: Información en el sitio web de la Superintendencia Informe anual de gestión del Sector Sanitario	5
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. Autorizaciones de materiales Participación en la elaboración de normas técnicas y ambientales Propuestas de modificaciones legales y reglamentarias	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 del 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





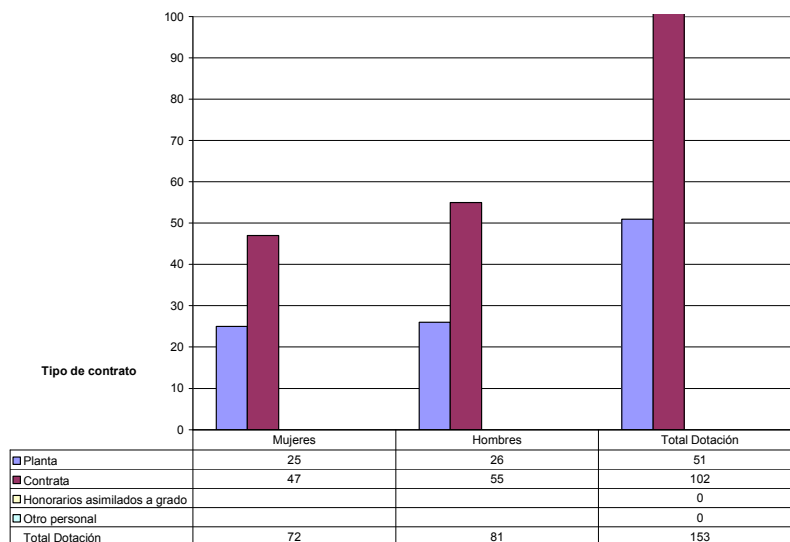
c) Principales Autoridades

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

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

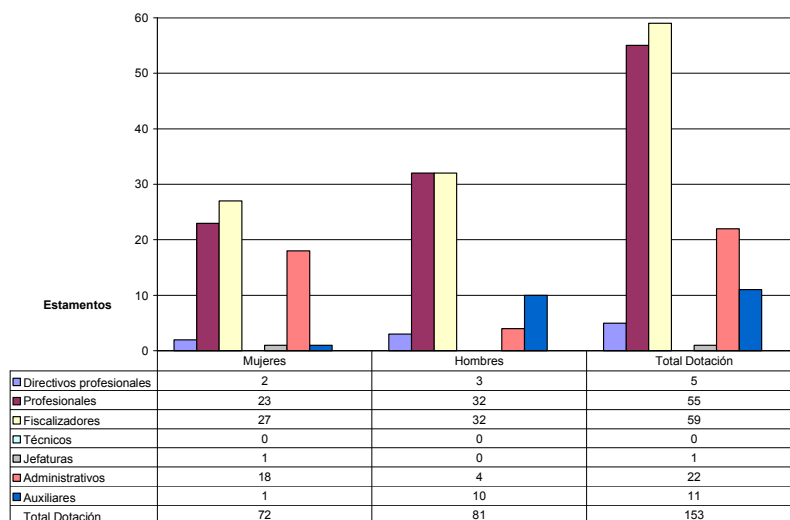
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2007² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

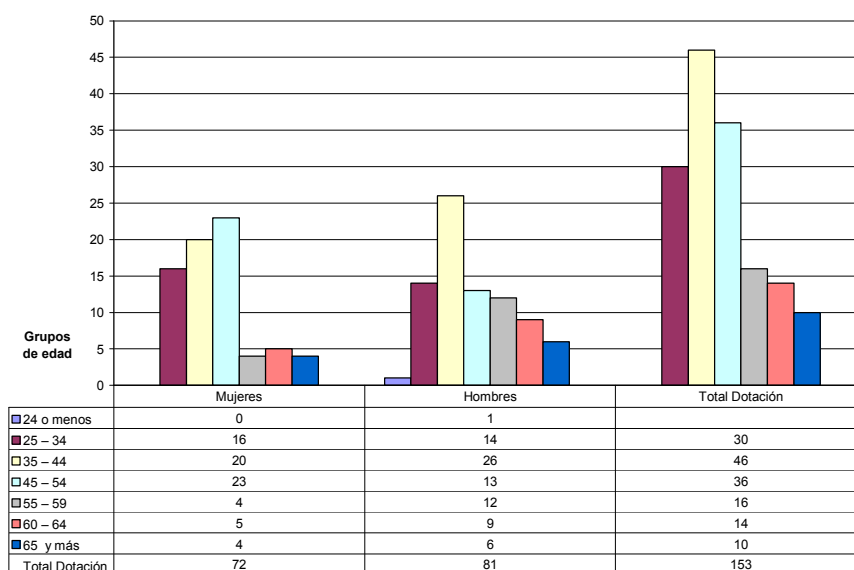


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551 que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2007. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)**



- **Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2006	2007		
1 Días No Trabajados					
1.1 Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	1,5	1,0	1,4	Descendente
2 Razón o Tasa de Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7,3	11,1	65,7	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	1,3	-	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,7	-	Neutro
• Retiros voluntarios					
- Con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a beneficios al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	Ascendente
- Otros Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,6	9,2	72,1	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,6	0,0	-	Descendente
2.3 Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,9	0,4	538,3	Descendente
3 Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos y promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	-	Ascendente

3 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

4 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2006	2007		
3 Grado de Movilidad en el servicio					
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	8,6	12,7	148,2	Ascendente
4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	71,2	60,1	84,4	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	-	Ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	21,9	18,5	84,6	Ascendente
5 Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3,0	2,4	80,1	Descendente
6 Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1% de Funcionarios	89,8	95,6	106,5	Ascendente
	Lista 2% de Funcionarios	9,5	4,4	215,9	Descendente
	Lista 3% de Funcionarios	0,0	0,0	-	Descendente
	Lista 4% de Funcionarios	0,7	0,0	-	Descendente

⁵ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁶ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4.722.695	Corriente ⁷	4.078.869
Endeudamiento ⁸		De Capital ⁹	788.823
Otros Ingresos ¹⁰	273.740	Otros Gastos ¹¹	128.743
TOTAL	4.996.435	TOTAL	4.996.435

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

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

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

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

11 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 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ ¹²	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
INGRESOS	5.030.037	4.764.039	6.750.573	
INGRESOS DE OPERACION	3.234			
OTROS INGRESOS CORRIENTES	46.225	37.454	61.478	
APORTE FISCAL	4.977.873	4.722.695	6.686.282	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.705	3.890	2.813	
GASTOS	4.905.226	4.989.259	6.750.573	
GASTOS EN PERSONAL	2.938.346	3.038.042	3.864.240	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	967.698	1.035.837	2.343.228	1
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		13.524		
INTEGROS AL FISCO	525	662	4.443	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	127.386	217.613	452.895	2
INICIATIVAS DE INVERSION	859.929	639.440	84.767	
SERVICIO DE LA DEUDA	11.342	44.141	1.000	
RESULTADO	124.811	-225.220		

1. El mayor gasto que refleja Bienes y Servicios de Consumo el 2007 se explica por el aumento de recursos solicitado para el cumplimiento del DS 90 de Control de Aguas Residuales.
2. En el caso de Adquisición de Activos No Financieros, durante el año 2007 se solicitaron recursos adicionales para regularizar licencias computacionales, como también para el desarrollo de algunos programas informáticos.

¹² La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS	4.772.665	4.784.796	4.764.039	20.757	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	61.583	61.583	37.454	24.129	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	52.785	52.785	31.488	21.297	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.553	1.553		1.553	
	99		Otros	7.245	7.245	5.966	1.279	
09			APORTE FISCAL	4.710.564	4.722.695	4.722.695		
	01		Libre	4.710.564	4.722.695	4.722.695		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	518	518	3.890	-3.372	
	03		Vehículos			3.400	-3.400	
	04		Mobiliario y Otros	518	518	490	28	
			GASTOS	4.772.665	4.994.332	4.975.735	18.597	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.987.814	3.038.117	3.038.042	75	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.040.540	1.050.292	1.035.837	14.455	
25			INTEGROS AL FISCO	4.140	2.140	662	1.478	
	01		Impuestos	4.140	2.140	662	1.478	
		001	Impuestos	4.140	2.140		2.140	
		999	Otros			662	-662	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	122.141	219.226	217.613	1.613	
	03		Vehículos		12.359	12.360	-1	
	04		Mobiliario y Otros	8.642	5.642	5.605	37	
	05		Máquinas y Equipos		3.000	2.997	3	
	06		Equipos Informáticos	61.749	47.975	47.207	768	1
	07		Programas Informáticos	51.750	150.250	149.444	806	1
31			INICIATIVAS DE INVERSION	617.030	640.416	639.440	976	
	01		Estudios Básicos	617.030	606.517	605.598	919	
	02		Proyectos		33.899	33.842	57	2
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	44.141	44.141		
	07		Deuda Flotante	1.000	44.141	44.141		
			RESULTADO		-209.536	-211.696	2.160	

1. Durante el año 2007 se requirieron ajustes presupuestarios en los ítem 06 y ítem 07 del Subtítulo 29, Equipos y Programas Informáticos para la regularización de licencias y una adicional de recursos con cargo al Saldo Inicial de Caja para desarrollar un programa de Rediseño de página web, entre otros.

2. También con recursos del Saldo Inicial se solicitaron recursos para ejecutar el proyecto Código BIP 30062870-0 Mejoramiento y estandarización de la sala de equipos, por un monto de M\$33.899, que inicialmente no había sido considerado en nuestra Ley de Presupuesto 2007.

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

15 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 ¹⁶			Avance ¹⁷ 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁸ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	71,43	66,7	77,78	117	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ¹⁹]	M\$	25.836	25.868	26.627	103	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²⁰ / 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 ²¹ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	21,86	22,0	15,70	71	1

1. La disminución del indicador se debe a que durante el año 2006 terminó el 4° proceso de fijación de tarifas a varias empresas sanitarias, entre ellas, ESSBIO y Aguas Nuevo Sur. En cambio en el 2007 sólo se realizó el estudio tarifario de Aguas del Altiplano.

16 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

17 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.

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

19 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.

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

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

e) Transferencias Corrientes²²

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2007 ²³ (M\$)	Presupuesto Final 2007 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

Nota: La SISS no cuenta con esta asignación presupuestaria

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2007.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

f) Iniciativas de Inversión²⁷

Código BIP: 30062614-0

Nombre: Análisis y determinación de tarifas Aguas del Altiplano

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa

Beneficiarios: La empresa concesionaria y sus clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30062717-0

Nombre: Análisis Sistema de remuneraciones y dotación de personal de empresas sanitarias

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Actualización y perfeccionamiento de la actual metodología de estimación de gastos de personal para estudios tarifarios.

- Metodología de estimación de la productividad parcial de la mano de obra.
- Set de indicadores de comparación para la dotación y remuneraciones de las empresas del sector sanitario.
- Homologación de cargos, unidades organizacionales y actividades de las empresas del sector sanitario.
- Definición del formato y contenido de la información a solicitar a las empresas del sector para aplicar la metodología.
- Diseño lógico de la base de datos y sistema de información

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30062822-0

Nombre: Análisis 4° proceso tarifario y propuesta perfección marco regulatorio

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: El proceso de fijación de tarifas del sector sanitario requiere de mejoramientos continuos que permitan alcanzar las tarifas de equilibrio, por lo tanto al finalizar cada proceso se requiere evaluar y analizar sus resultados y desarrollar en el periodo intertarifario los estudios conducentes a mejorar los aspectos metodológicos aplicados al cálculo de tarifas.

- Memoria del cuarto proceso de fijación de tarifas
- Documento con propuestas de perfeccionamiento al marco regulatorio, propuestas de cambios en las bases de los estudios en el reglamento de tarifas y en la ley de tarifas.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30062408-0

Nombre: Análisis procedimiento de lavado y cortes en redes de agua potable

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Evitar la turbiedad originada en los residuos de la red, evitar los olores por crecimientos algales y bacterianos, bajar la demanda de cloro para desinfectar el agua potable causante de

²⁷ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

olores y eventual deterioro de la calidad bacteriológica. evitar el efecto jet en los medidores y la consecuente sobrefacturación en la cuenta de los clientes.

- Establecer los procedimientos de lavado y cortes de agua potable que se aplicarían en los servicios de agua potable cuando la concesionaria realice lavados para mejorar la calidad del agua o después de obras o reparación en las redes.
- Permitir establecer procedimientos a una actividad que realizan las empresas sin una metodología técnicamente bien fundamentada específicamente se dispondrá para cada topología de red la forma de aplicación del procedimiento según sus características.
- Disponer de norma INN que regule esta materia

Beneficiarios: Clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios.

Código BIP 30062414-0

Nombre: Diagnóstico calidad de servicio, recolección de aguas servidas

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Este estudio pretende profundizar el conocimiento de las variables que inciden en la calidad del servicio de recolección de aguas servidas y en aquellas que pueden incidir en la vida útil de estas redes, con énfasis en los siguientes aspectos:

- Identificar los perfiles de comportamiento de los clientes y verificar los sectores afectos a mal uso sistemático de los sistemas de alcantarillados.
- Definir una metodología de evaluación de la efectividad de los planes de mantención y limpieza de las redes de alcantarillado.
- Identificar las metodologías existentes para evaluar el estado estructural de las redes de recolección.
- Definir una metodología para efectuar el control paralelo de la calidad del servicio dotando a esta Superintendencia de algunos implementos necesarios para efectuar la revisión de las redes con independencia de los prestadores.
- Metodología para hacer una evaluación completa de la calidad de la prestación de recolección de aguas servidas y los criterios para evaluar los requerimientos de reposición de redes y su aplicación a un caso real.

Beneficiarios: Clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios.

Código BIP 30063524-0

Nombre: Análisis carga contaminante en PTAS en procesos tarifarios

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Levantamiento de las situaciones que pueden distorsionar la información de cargas orgánicas a considerar para fines tarifarios.

- Definir criterios objetivos que permitan discriminar cuándo y en qué condiciones la información de cargas orgánicas informadas por las empresas debe ser considerada para fines tarifarios.
- Redacción del punto correspondiente de las bases tarifarias.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30063535-0

Nombre: Análisis valorización PTAS estudio tarifario Aguas del Altiplano

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Análisis de la información entregada por la empresa Aguas del Altiplano y solicitud de antecedentes adicionales requeridos para realizar el estudio

- Valorización de las plantas de tratamiento de aguas servidas.
- Valorización de los emisarios submarinos.
- Determinación de los gastos de operación y mantención de plantas de tratamiento de agua servidas y emisarios submarinos.
- Determinación de los costos incrementales de desarrollo asociados a las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

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 30063577-0

Nombre: Análisis nueva herramienta de valorización de PTAS tipo

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Establecer una Herramienta de Valorización de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas – Obras Tipo , que incorpore conceptos de eficiencia , tanto en la implementación de la mejor alternativa de tratamiento de aguas servidas del tipo lodos activados, así como en su operación, identificando alternativas de valorización distintas a la tecnologías ya estudiadas por la SISS.

- Determinar una metodología de cálculo de plantas de tratamiento (PTAS) de lodos activados, en base a, por ejemplo, un modelo matemático que recoja los datos característicos de las aguas servidas y las variables operacionales de plantas de tratamiento, entregando en base a distintos modelos e iteraciones, el tipo y tamaño óptimo de las planta de tratamiento, así como también de sus equipos. En definitiva, la herramienta de valorización deberá ser capaz de definir el tipo de PTAS de Lodos Activados (Zanja de

Oxidación, Aireación Extendida, SBR, etc.), su ubicación y número y capacidad de equipos.

- Recoger el dimensionamiento y valorización de las plantas de tratamiento de aguas servidas consideradas en los estudios tarifarios, estableciendo los costos indispensables para la prestación de los servicios de una empresa modelo eficiente que Inicia su operación.
- Integrar toda la información recopilada determinando los antecedentes que deben estudiarse con mayor profundidad, y o deben solicitarse a otros organismos o a las empresas sanitarias.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30063657-0

Nombre: Análisis estudio de capacidad de plantas de tratamiento de aguas servidas

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Definir criterios objetivos que permitan discriminar cuándo y en qué condiciones la información de cargas orgánicas informadas por las empresas debe ser considerada para fines tarifarios

- Obtener una metodología que permita establecer un balance oferta/demanda para tecnologías involucradas en cada una de las planta de tratamiento de aguas servidas en operación.
- Desarrollar una política de fiscalización para aquellas plantas de tratamiento que requieran de una inversión destinada a ampliación de la misma.
- Contar con una herramienta que permita evaluar las solicitudes de postergación de planes de desarrollo de este tipo de infraestructura.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

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

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. 4º Ley 18902), incorporando 10 normas nuevas o su actualización para el sector sanitario.

Beneficiarios: Clientes de empresas concesionarias de servicios sanitarios

Código BIP 30062743-0

Nombre: Análisis información de infraestructura de empresas sanitarias

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: El objetivo de este proyecto es realizar un estudio que contemple levantar los requerimientos de información y funcionales asociados a la infraestructura de las empresas sanitarias.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30066987-0

Nombre: Análisis implantación certificación ISO 9001 Atención Clientes

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Implementar un sistema de gestión de calidad en el proceso de atención de clientes conforme a la Norma ISO 9001.

Beneficiarios: Clientes SISS. DIPRES.

Código BIP 30062870-0

Nombre: Mejoramiento y estandarización de sala de equipos

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: Mejorar la sala de servidores.

Beneficiarios: Clientes SISS

Código BIP 30043708-0

Nombre: Análisis validación de gastos 2005 y construcción de costos operacionales

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Determinar costos y gastos de operación de los servicios sanitarios para el cálculo de las tarifas eficientes.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Código BIP 30043714-0

Nombre: Análisis base de precios unitarios del sector sanitario

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Actualizar la base de precios de la infraestructura sanitaria para el cálculo de tarifas eficientes.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios sanitarios y sus respectivos clientes. Ministerio de Economía.

Cuadro 7
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁸	Ejecución Acumulada al año 2007 ²⁹	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ³⁰	Ejecución Año 2007 ³¹	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
30062614-0	155.250	155.200	99,9	155.250	155.200	99,9	50	
30062717-0	28.773	27.952	97	27.952	27.952	100	0	*
30062822-0	72.450	72.450	100	72.450	72.450	100	0	
30062408-0	12.420	12.000	96,6	12.420	12.000	96,6	420	
30062414-0	41.400	40.952	98,9	41.400	40.952	98,9	448	
30063524-0	13.041	12.300	94	12.300	12.300	100	0	*
30063535-0	22.356	21.209	94,9	21.209	21.209	100	0	*
30063554-0	28.015	16.281	58	16.281	16.281	100	0	*
30063577-0	22.356	22.356	100	22.356	22.356	100	0	
30062241-0	62.300	23.141	37	23.141	23.141	100	0	*
30063507-0	61.209	24.343	39,8	24.343	24.343	100	0	
30062743-0	42.746	42.000	98	42.000	42.000	100	0	*
30066987-0	11.551	10.580	91,6	10.580	10.580	100	0	*
30062870-0	33.899	33.842	99,8	33.899	33.842	99,8	57	

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

29 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

Cuadro 7
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁸	Ejecución Acumulada al año 2007 ²⁹	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ³⁰	Ejecución Año 2007 ³¹	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
30043708-0	157.250	154.190	98	77.000	77.000	100	0	*
30043714-0	83.587	83.552	99,9	32.000	32.000	100	0	*
30063657-0	15.835	15.835	100	15.835	15.835	100	0	

***Nota:** Los presupuestos asignados para el 2007 de los estudios destacados con * fueron modificados a través del Decreto N°1495 del 29/11/2007.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³²	% Cumpli- miento ³³	No-tas
				2005	2006	2007				
Fijación tarifaria.	IDC9 Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100	%	240,4	100,0	93,9	100,0	Si	93,9	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	IDF12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (%)	(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100	%	104,3	117,0	106,5	100,0	Si	106,5	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	IDF1 Mejoramamiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias - Indicador Global (N° Clientes Equivalentes)	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio/N° total de clientes)*100	%	1,8	1,9	s/i	2,0	Si	-	1
	Enfoque de Género: No									
Otorgamiento de concesiones.	IDC2 Proporción de Planes de desarrollo actualizados (%)	(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100	%	94,8	98,9	98,3	92,2	Si	107	
	Enfoque de Género: No									
Información relevante del sector sanitario	Grado de actualización del sitio web SISS	Suma ponderada de todas las secciones del sitio web(valor sección 1 si está actualizada y 0 si no)/1	%	98,6	97,3	90,0	90,0	Si	100	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Aumento de establecimientos industriales generadores de RILES controlados por la Superintendencia	((Establecimientos industriales con resolución de monitoreo (controlados por la Superintendencia) t/Establecimientos industriales con resolución de monitoreo (controlados por la Superintendencia) t-1)-1)*100)	%	n.m.	n.m.	15	5	Si	294	2
	Enfoque de Género: No									

32 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

33 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³²	% Cumpli- miento ³³	No-tas
				2005	2006	2007				
Institucional	Porcentaje de atenciones de reclamos con retraso Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de atenciones con plazo de respuesta superior a 30 días hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en convenio)*100)	%	10 %	15 %	14 %	20 %	SI	141%	3

Porcentaje global de cumplimiento: 90%

1.-Este indicador puede entregarse en el mes de abril de 2008, fecha en que anualmente la SISS realiza una conferencia de prensa con los resultados de calidad de servicio de las empresas sanitarias. Lo anterior considera el plazo que tienen las propias empresas para entregar la información 2007 a la SISS, los procesos internos de validación informáticos y manuales y la elaboración de los reportes correspondientes.

2.-El sobrecumplimiento de este objetivo es consecuencia de dos factores, la persistente preocupación de la Superintendencia por actualizar el catastro de establecimientos industriales generadores de Riles, lo que permitió pesquisar las industrias susceptibles de fiscalización y por otra, la necesidad de este tipo de industrias de solicitar sus programas de monitoreo a fin de operar en regla, en especial desde la entrada en vigencia de la norma 90 en septiembre de 2006.

3.-El número de atenciones no se ha incrementado, por el contrario se ha reducido respecto del año anterior contrario a lo supuesto.

-

- Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 9 Otros Indicadores de Desempeño año 2007							
Prod. Estrat.	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	U. de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
4	Proporción de proyectos ambientales revisados oportunamente	$\frac{\text{Proyectos revisados en los plazos}}{\text{Total de proyectos a revisar}}$	%	74,1	62,3	82,3	(1)
2	Tiempo total del proceso de corrección del Planes de desarrollo por parte de la SISS	$\frac{\text{Número de días promedio que tarda la corrección del Plan de Desarrollo por parte de la SISS}}{\text{Nº de concesiones solicitadas}}$	Días	226	183	155	(2)
2	Plazo de procesos de concesiones	$\frac{\Sigma \text{ Plazos efectivos de entrega de concesiones solicitadas}}{\text{Nº de concesiones solicitadas}}$	Días	276,7	224,0	243	(3)
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	$\frac{\text{(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)}*100}{\text{Nº de concesiones solicitadas}}$	%	79,4	79,63	82,0	
3 y 4	Duración del proceso sancionatorio (días)	Días de duración del proceso	días	73,8	87,5	86,9	(4)
6	Participación en elaboración de normas.	$0,4*\text{participación del SISS en generación de normas}(\%) + 0,6*\text{Asistencia reuniones Comité técnico INN y Comité operativo}(\%)$	%	98,0	92,0	88,0	(5)

Notas:

(1): El número de proyectos a revisar ha aumentado sostenidamente desde 2005. A partir de septiembre el indicador muestra un incremento sostenido debido a las medidas adoptadas tales como supervisión semanal de plazo de vencimiento y control de cargas de trabajo en los tres últimos trimestres de 2006, tendencia que se mantuvo durante 2007.

(2): Con una meta de 200 días.

(3): Con una meta de 300 días.

(4): Con una meta de 90 días

(5) Tiene una meta mínima de 70%

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007			
Objetivo ³⁴	Producto ³⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁶
N°1: Velar por el desarrollo y perfeccionamiento de procesos de determinación de tarifas justas y sostenibles en el largo plazo, a través de la generación de estudios sobre la materia	1.1) Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas del Altiplano correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
N°2: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, controlando que los precios y la 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 .	2.1) Aplicación de instrumentos de información y difusión y capacitación para fortalecer el rol de los consumidores en el procesos de fiscalización y el ejercicio de sus derechos	N°5	Cumplido
N°3: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través del control del cumplimiento de la Normativa Ambiental relativa a descontaminación de aguas residuales.	3.1) Catastro consolidado de industrias sujetas al cumplimiento de la normativa ambiental que regula el DS SEGPRES N90/00 y la aplicación de una política de fiscalización altamente eficiente sobre esas industrias	N°4	Cumplido

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

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

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

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (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 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.

El Decreto MOP N° 327/07 estableció los requisitos para percibir la citada asignación para el periodo 2007 por parte de los funcionarios de la Superintendencia. Estos requisitos corresponden al cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Cumplir el programa de elaboración de estudios tarifarios en los plazos establecidos
2. Mantener los Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias actualizados
3. Cumplir el programa de fiscalización de las empresas sanitarias
4. Atender a los clientes de empresas sanitarias en los plazos establecidos
5. Incorporar establecimientos industriales generadores de Riles a los sistemas de control de la Superintendencia.
6. Certificar bajo Norma ISO los procesos de Planificación y Control de Gestión, Evaluación de Desempeño y Capacitación

De acuerdo a las mediciones establecidas en el Decreto para las metas de eficiencia institucional año 2007, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas, según se detalla en el cuadro siguiente.

N°	Objetivo	Indicador	Meta a noviembre de 2007	Resultado Medición	Pond
1	Cumplir el programa de elaboración de estudios tarifarios en los plazos establecidos	Proporción de Estudios Tarifarios intercambiados en el plazo establecido en el DFL N°70.	100%	100%	20%
2	Mantener los Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias actualizados	Proporción de Planes de Desarrollo de empresas sanitarias actualizados de acuerdo al DS MOP 1.199.	92,2%	98,3%	15%
3	Cumplir el programa de fiscalización de las empresas sanitarias	N° de Informes de Fiscalización realizados/ N° de Fiscalizaciones programadas.	100%	150%	20%

N°	Objetivo	Indicador	Meta a noviembre de 2007	Resultado Medición	Pond
4	Atender a los clientes de empresas sanitarias en los plazos establecidos	Proporción de atenciones (reclamos y consultas) a clientes respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles.	83%	87,5%	20%
5	Incorporar establecimientos industriales generadores de Riles a los sistemas de control de la Superintendencia.	N° de Resoluciones de Monitoreo ambiental generadas en 2007 / N° de Establecimientos Industriales generadores de Riles que cuentan con Resolución de Monitoreo al 31/12/06.	5%	13%	20%
6	Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 Nch ISO 9001 los Procesos de Planificación y Control de Gestión, Evaluación de Desempeño y Capacitación	N° de procesos certificados / N° de procesos que deben estar certificados en el año 2007.	100%	100%	5%

Grado de Cumplimiento Ponderado Global de la Institución

100%