



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2000
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS***

SANTIAGO DE CHILE

*Calle Moneda N°673, Santiago. Telefono 382 4000, Fax:382 4001
Página web: www.siss.cl*



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

INDICE	Pág.
1. Presentación	3
2. Identificación de la Institución	5
2.1. Leyes y Normativas	5
2.2. Estructura Organizacional y Principales Autoridades	5
2.3. Distribución de oficinas por región	7
2.4. Recursos Humanos	8
2.5. Recursos Financieros	9
2.6. Productos/Servicios Claves	11
2.7. Principales Productos o Servicios	11
3. Resultados de la Gestión	12
3.1. Informe de Desempeño	12
3.2. Informe de Resultado de la Programación Gubernamental	13
3.3. Informe de Gestión Financiera	14
3.4. Informe de Recursos Humanos	15
3.5. Informe de Cumplimiento del PMG 2000	18
3.6. Informe de Avance de otros Procesos de Gestión	19
3.7. Informe de Avance de Proyectos de Ley	22
3.8. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	23
4. Desafíos 2001	24



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

1. PRESENTACIÓN

Misión: Garantizar a la población abastecida y a aquella que desea ser abastecida, por empresas concesionarias de servicios de agua potable y saneamiento, que el suministro de estas, así como su cantidad, calidad y precio corresponde al ofrecido, que es justo y es posible de sostener en el largo plazo, y que el agua una vez utilizada, será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable en el largo plazo.

Desde 1998 al 2000, la Misión se tradujo en los siguientes **Objetivos Estratégicos:**

1. Fomentar que las empresas sanitarias asuman cabalmente su responsabilidad como proveedores de un servicio público en un mercado monopólico, estableciendo mecanismos regulatorios que incentiven el desarrollo de sistemas y procedimientos de autocontrol confiables; orientando su acción fiscalizadora hacia el control de los resultados de la acción de los supervisados.
2. Fortalecer la capacidad de aplicación de sanciones efectivas y oportunas que, además, generen señales que desincentiven en las empresas el no cumplimiento de los compromisos contraídos con la comunidad.
3. Promover la transparencia del mercado, con el propósito que sus participantes dispongan de la máxima información, y que su accionar esté guiado por reglas claras y adecuadamente difundidas.
4. Participar activamente en el ámbito de competencia de la SISS en la gestión ambiental del país, desarrollando su acción con el objetivo de velar por mantener limpios nuestros ríos y cuerpos de aguas.

Productos / Servicios:

La SISS regula el sector sanitario, fiscaliza los concesionarios de servicios sanitarios respecto del cumplimiento de sus normas legales y técnicas, y controla los residuos industriales líquidos.

Clientes / Beneficiarios:

Toda la comunidad nacional: concesionarias sanitarias, industrias, consumidores en general.

Síntesis de la Labor Realizada:

1. **Concesiones:** se formalizó a 18 localidades, totalizándose 274 con decreto de otorgamiento o formalización (de un total de 344). Aprobados decretos de ampliación para 4 empresas.
2. **Fijación de Tarifas:** finalizados 24 procesos de fijación de tarifas sancionados por decreto.
3. **Fiscalización de Servicios Públicos Sanitarios:**
 - **Calidad del agua potable:** controlados 4.128 informes de los 344 servicios existentes; muestreos de verificación en 40 servicios y fiscalización en terreno de sistemas de desinfección de 58 servicios.
 - **Aplicación de tarifas:** fiscalizados 153 procesos de indexación de tarifas de 43 concesionarias.
 - **Plantas de tratamiento de aguas servidas:** fiscalizados los autocontroles de los 90 sistemas de tratamiento existentes y con tarifa, y fiscalización en terreno de 10 servicios de 3 empresas.
 - **Aportes de financiamiento reembolsables:** controladas las 25 concesionarias habilitadas para cobrarlos y verificación en terreno de los procedimientos aplicados en 5 de ellas.
 - **Fiscalización de calidad de atención a clientes:** fiscalización piloto en terreno a 5 concesionarias.
 - **Planes de desarrollo:** fiscalizado en terreno el cumplimiento en 48 servicios y perfeccionado el procedimiento de autocontrol.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

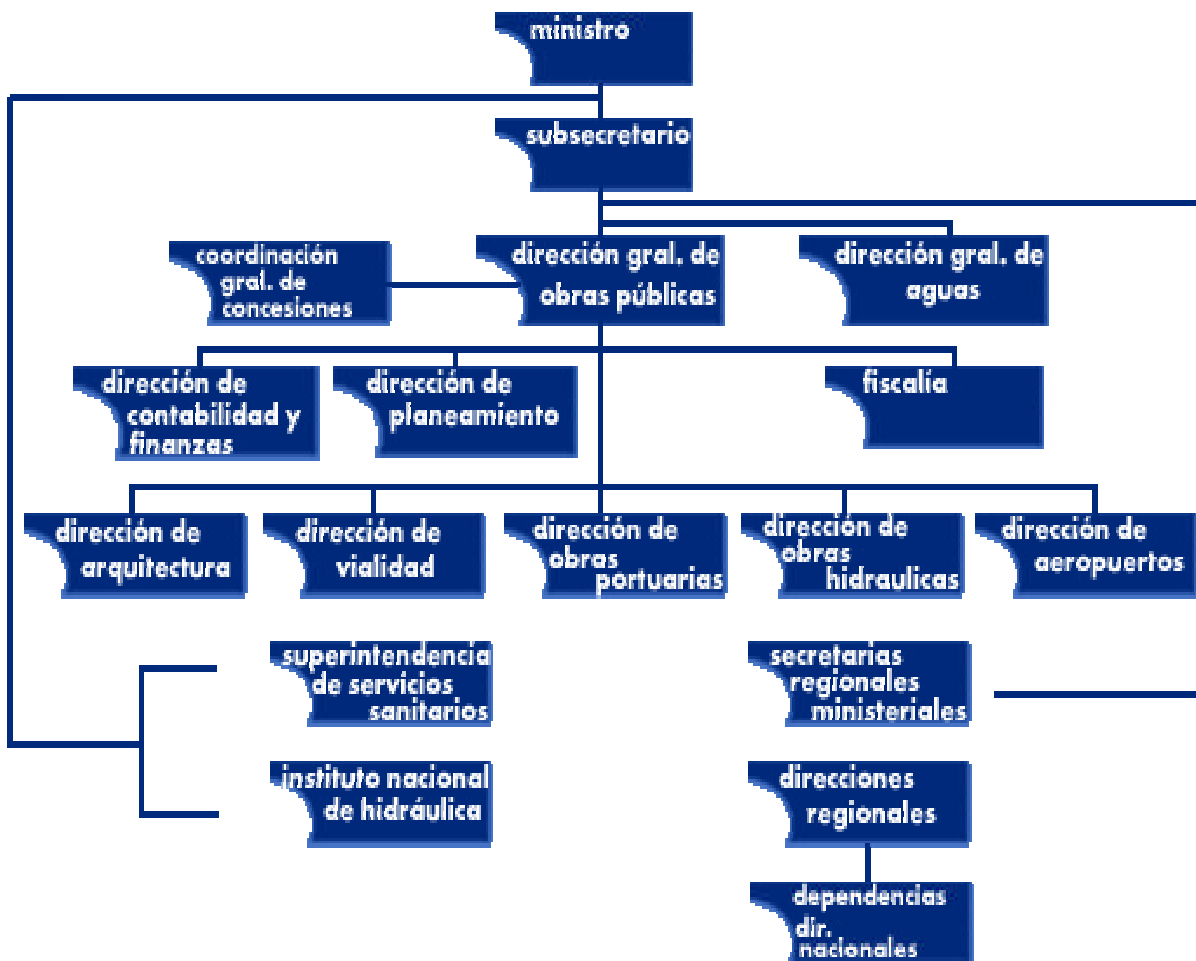


2. IDENTIFICACIÓN

2.1. NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: D. S. MOP N° 121 / 1992.
- 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
- Ley que prohíbe descargas de Riles: Ley N° 3.133
- Reglamento de la Ley N° 3.133: D.S. MOP N°351 / 1992

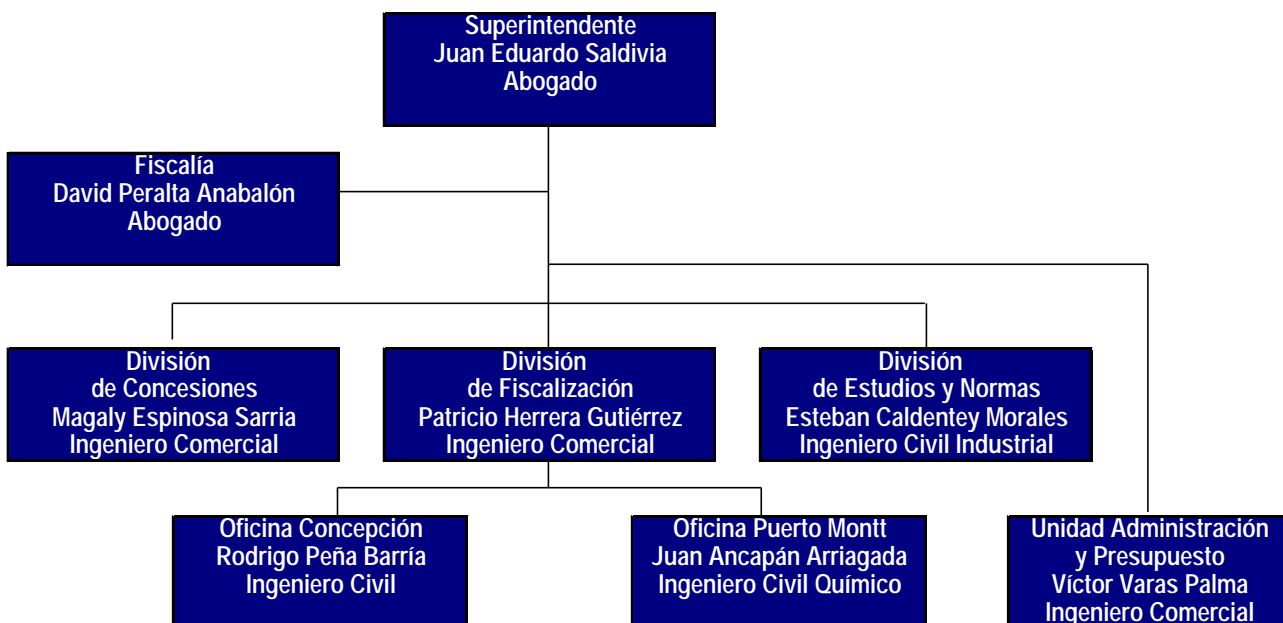
2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO, LÍNEAS DIRECTIVAS Y NOMBRE DE AUTORIDADES





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

Superintendencia de Servicios Sanitarios





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

REGION		NÚMERO DE OFICINAS	
		Regionales	Provinciales
I	Tarapacá	-	-
II	Antofagasta	-	-
III	Atacama	-	-
IV	Coquimbo	-	-
V	Valparaíso	1 (*)	-
VI	Libertador B.O'Higgins	-	-
VII	Maule	-	-
VIII	Bío Bío	1	-
IX	Araucanía	-	-
X	Los Lagos	1	-
XI	Aysén	-	-
XII	Magallanes	-	-
XIII	R..Metropolitana	1	-

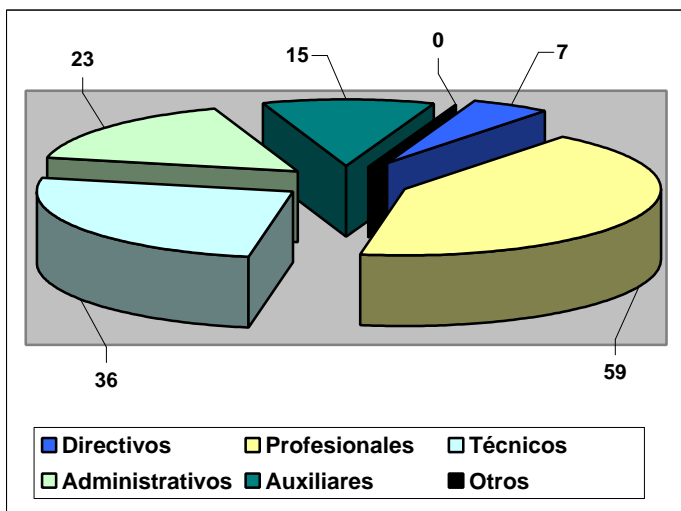
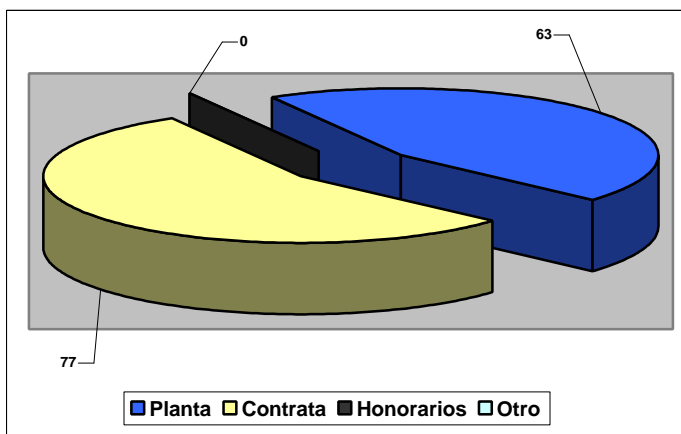
(*): sólo un funcionario municipal, Convenio con Municipalidad de Valparaíso
Información a Diciembre 2000



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
 Superintendencia de Servicios Sanitarios

2.4. RECURSOS HUMANOS

Información a Diciembre 2000



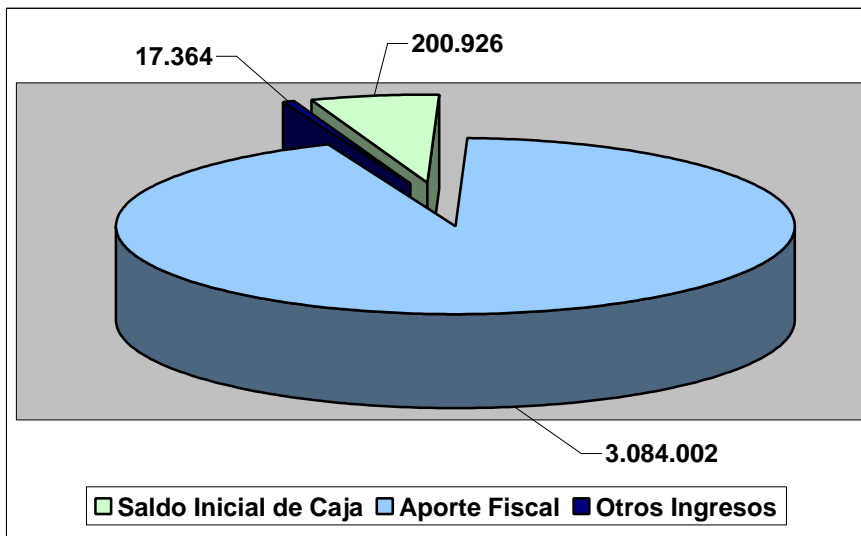
REGIÓN	AÑO 2000	
	DOTACIÓN EFECTIVA	GASTO EN PERSONAL
I Tarapacá	-	-
II Antofagasta	-	-
III Atacama	-	-
IV Coquimbo	-	-
V Valparaíso	-	-
RM Región Metropolitana	133	1.987.449
VI Libertador B.O'Higgins	-	-
VII Maule	-	-
VIII Bío Bío	4	42.880
IX Araucanía	-	-
X Los Lagos	3	14.412
XI Aysén	-	-
XII Magallanes	-	-
TOTAL	140	2.044.741



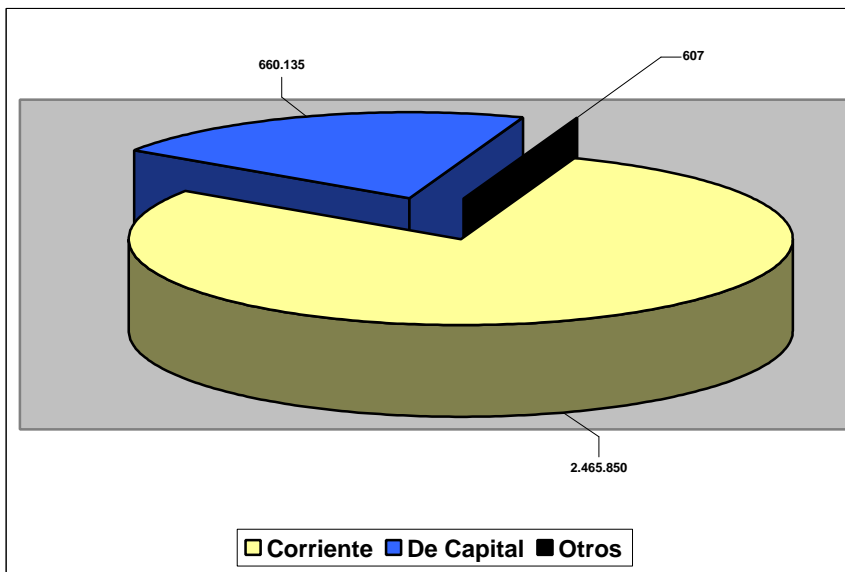
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

2.5. RECURSOS FINANCIEROS

INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2000 POR TIPO DE INGRESO



GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2000 POR TIPO DE GASTO)





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

MONTO DE INVERSIÓN 2000 POR REGIÓN

La SISS no tiene inversión regionalizada.

TRANSFERENCIAS

Descripción	Monto Ejecutado (Miles \$ año 2000)	
	1999	2000
<i>(31) Transferencias al Sector Privado</i>	-	118
<i>(32) Transferencias a Organismos del Sector Público</i>	-	-
<i>(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas</i>	-	-
<i>(34) Transferencias al Fisco</i>	2.879	2.723
<i>Otras Transferencias</i>	-	-
Total de Transferencias	2.879	2.841

Nota: los valores año 1999 han sido inflactados por el factor 1,0385

Corresponden a:

- Transferencias al Fisco: IVA por informes técnicos y venta de antecedentes
- Transferencias al sector privado: gastos en sala cuna



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

2.6. PRODUCTOS / SERVICIOS CLAVES

PRODUCTOS/SERVICIOS	1999	2000	Clientes/ Beneficiarios
1. Fiscalización de Concesionarias Sanitarias (N° de fiscalizaciones en terreno)	227	275	Clientes de concesionarias
2. Aplicación de Sanciones (Procesos de sanción concluidos) (Monto total UTA)	74 1.264	46 1.421	Clientes de concesionarias
3. Indicadores de Calidad de Servicio (Concesionarias con indicadores anuales calculados)	0	21	Clientes de concesionarias
4. Fiscalización de Industrias (N° de fiscalizaciones en terreno)	114	242	Toda la comunidad

2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS

El cuadro detalla los principales productos de los señalados en el punto 1 Presentación, cada uno de los cuales se relaciona con uno de los cuatro Objetivos Estratégicos, según número al margen:

La **fiscalización de concesionarias** considera todo tipo de fiscalizaciones realizadas en terreno, para cubrir aspectos tales como: calidad del agua potable, desinfección del agua potable, calidad de efluentes de aguas servidas, facturación, calidad de atención a clientes, aportes de financiamiento reembolsables, medición del agua potable, cumplimiento de planes de desarrollo.

Las **sanciones** incluyen tanto a concesionarias sanitarias como a industrias generadoras de Riles, considerándose los procesos terminados en el año y los montos aplicados.

La determinación de **Indicadores de Calidad de Servicio** es un proyecto iniciado hace algunos años, con el desarrollo de un estudio, cuya base ha permitido ya generar indicadores para seis principales aspectos del servicio sanitario, lo que posibilitará los análisis comparativos interempresas y la mejor información a los consumidores: calidad del agua potable, continuidad del suministro de agua potable, continuidad del servicio de alcantarillado, exactitud del cobro por los servicios, tiempo de respuesta en la atención de reclamos y presión de suministro de agua potable.

La **fiscalización a establecimientos industriales** incluye todo tipo de fiscalizaciones en terreno: a industrias con tratamiento autorizado, casos de denuncias, industrias en proceso de regularización, industrias que han suscrito Acuerdos de Producción Limpia, etc.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

3.1. INFORME DE DESEMPEÑO:

La SISS cumple **Metas de Eficiencia Institucional**, de acuerdo a lo dispuesto en su Ley Orgánica – N° 18.902 (Ver pág. 18), por lo tanto, no están definidos formalmente Indicadores de Desempeño.

Sin embargo, dado que para el año 2001 fueron propuestos tres indicadores en el proceso de formulación presupuestaria, a continuación se da cuenta de los resultados para el año 2000 de dichos indicadores.

Los resultados año 1999 de los indicadores 1 y 2 son estimados.

<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Eficacia</i> ∂Fiscalización de empresas sanitarias (1)	N° de fiscalizaciones efectuadas /N° de fiscalizaciones programadas * 100	101 %	103 % (275/266)

(1): El resultado año 2000 se vió afectado por menor disponibilidad presupuestaria para controles paralelos de agua potable, ya que en el resto de las fiscalizaciones el resultado fue 116%

<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Eficacia</i> ●Resolución de Reclamos (2)	N° de Reclamos resueltos en 60 días o menos/N° de reclamos ingresados * 100	91 %	95 % (2.554/2.688)

(2): La meta comprometida para ambos años era 90 % de reclamos atendidos en menos de 60 Días. El tiempo medio de respuesta fue de 28 días en el 2000.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Eficacia</i> ÷Fiscalización de establecimientos industriales (3)	N° de fiscalizaciones efectuadas/N° de fiscalizaciones programadas * 100	163% (114/70)	98 % (242/246)

(3): El resultado 2000 se afectó por la meta establecida para industrias con nuevo sistema de tratamiento de Riles, las que tuvieron un avance menor que el previsto.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

La SISS no tiene comprometido Programa Gubernamental para el año 2000.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
 Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.3. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

<i>Indicadores de ejecución presupuestaria</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	87.63 %	78.78 %
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	79.44 %	83.02 %
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	2.08 %	1.93 %
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	79.97 %	81.34 %
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	12.09 %	21.11 %
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	--	--
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$	--	--

Respecto de las diferencias 1999 – 2000:

Para el caso de gasto de operación sobre gasto total durante 1999 se costeo una campaña de comunicación denominada cuidado del agua potable con la empresa SEPIA (M\$ 65.000), a la vez del costo de puesta en marcha de la oficina regional Concepción y sus respectivos gastos mensuales. (a diferencia de la apertura de la oficina regional Puerto Montt en el año 2000 puesto que la Dirección de Presupuesto habilitó una cuenta de inversión para esos fines).

En el caso de gasto de inversión sobre inversión total, durante el año 2000 se encontraba en pleno desarrollo el tercer proceso tarifario, lo que significó un mayor monto en los estudios de inversión con respecto al año 1999 por este concepto.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
 Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.4. INFORME DE RECURSOS HUMANOS

3.4.1. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/3)/Dotación Efectiva año t	0,87	1,42
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	12,23	8,57
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.			
▪ Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	2,16	1,43
▪ Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,72	0
▪ Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	12,23	8,57
▪ Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0
<i>Razón o Tasa de rotación</i>	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	82	125
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos y recontratados en un grado superior)/(N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0	0
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	4,05	12,99



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
 Superintendencia de Servicios Sanitarios

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	44,6	38,6
Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,72	1,43
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	4,8	10,1
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	1,26	1,27
Evaluación del Desempeño Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	42	71
	Lista 2 % de Funcionarios	51	29
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0

Respecto de la Evaluación de desempeño, cabe señalar que en el año 2000 se dio inicio a la aplicación del Reglamento Especial de Calificaciones de la SISS, con nuevos parámetros, además que asumieron la labor de precalificadores los jefes directos o coordinadores de grupos.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
 Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.4.2. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	EXISTENCIA		GRADO DE DESARROLLO		RESULTADOS
	SI	NO	1 - 5	DESCRIPCIÓN	
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE RRHH	X		3	Talleres de Planificación Estratégica	Proyecto mejoramiento de factores de liderazgo y compromiso en desarrollo
CONSTITUCIÓN DE COMITES BIPARTITOS DE CAPACITACION		X	1	Reuniones iniciales con asociación de funcionarios y compromiso de iniciarlos el año 2001	
POLÍTICA O PROGRAMA DE CAPACITACION		X	2	Programa y reglamento de capacitación en elaboración	Ejecutada capacitación año 2000 con apoyo BID
REGLAMENTO ESPECIAL DE CALIFICACIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO	X		5	Reglamento oficial implementado	Nuevo reglamento aplicado
EXISTENCIA DE UN COMITE PARITARIO DE SEGURIDAD	X		5	Realiza reuniones mensuales y proposiciones permanentes al área de administración	Mejoras de equipamiento para fiscalizadores y seguridad en áreas de trabajo
INVERSIÓN ANUAL EN MEJORAMIENTOS DE LOS ENTORNOS LABORALES FÍSICOS	X		4	Mejoras en áreas de trabajo en pos que cada funcionario posea espacio unipersonal	Existe alto grado de satisfacción de los funcionarios en cuanto a sus lugares de trabajo
MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL U OTROS ESTUDIOS RELEVANTES		X	3	Estudio de clima laboral a ejecutarse año 2001	Confeccionadas las bases y términos de referencia para la licitación de un estudio de clima laboral
SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ACTIVO DE PERSONAL ALTAMENTE ESPECIALIZADO	X		4	Existe reglamento de contratación de personal, sea para concursos internos o públicos, que incluye pruebas técnicas y psicológicas, entrevistas con las jefaturas y confecciones de ternas para la posterior toma de decisión	Se ha logrado captar profesionales con alta especialización
SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL TÉCNICAMENTE IDÓNEO	X		4		



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.5. INFORME DE CUMPLIMIENTO PMG 2000

La SISS cumple **Metas de Eficiencia Institucional**, de acuerdo a lo dispuesto en su Ley Orgánica – N° 18.902. El número total de objetivos comprometidos alcanzó a 6.

OBJETIVOS /METAS	RESULTADO
Fiscalización Autocontrol Planes Desarrollo, Fiscalización en terreno de Planes de Desarrollo y Fiscalización Integral de 21 Concesionarias	100 %
Perfeccionamiento Proceso de Fijación de Tarifas Evaluación y Diagnóstico de los Resultados de los Procesos, Tarifarios de EMOS S.A. y ESVAL S.A., Determinación del Valor del Agua Cruda, Desarrollo de una herramienta computacional para determinar el Costo Incremental de Desarrollo y las tarifas eficientes para la Empresa Modelo	100 %
Perfeccionamiento de Normativa Hacer levantamiento temático y normativo destinado a actualizar y modificar el Reglamento de la Ley General de Servicios Públicos Sanitarios y Proponer Reglamento de Funcionamiento de Comisión de Expertos en el Proceso de Fijación de Tarifas	100 %
Entrega de Información Relevante Publicaciones y Determinación de Indicadores de Calidad de Servicio	100 %
Control de Descargas de Residuos Industriales Líquidos Fiscalización de Riles que Descargan a Sistemas de Alcantarillado, bajo el cumplimiento de la Norma D.S. MOP N°609/98.	100 %



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.6. INFORME DE AVANCE DE OTROS PROCESOS DE GESTIÓN

3.6.1. CALIDAD DE SERVICIO

No dispone de sistemas regulares de medición de satisfacción de usuarios.

Tiempos de respuesta:

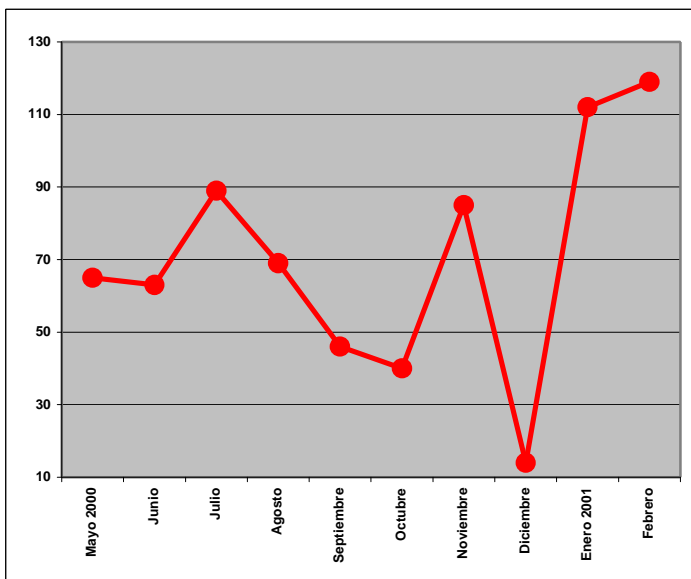
Respecto de la atención de consultas y reclamos de clientes de concesionarias sanitarias, que concurren a la SISS en una segunda instancia, se comprometió la atención del 90% de éstos en 45 días. El resultado final para el año 2000 fue de 90% atendido en 25 días.

Desconcentración:

Durante el año 2000 la SISS abrió una segunda oficina regional, ubicada en la ciudad de Puerto Montt, orientada principalmente a atención de reclamos y tareas de apoyo a la fiscalización, al igual que la oficina preexistente en Concepción.

Además, en el mes de Diciembre se inauguró una nueva Oficina de Atención de Público e Informaciones en el primer piso del edificio donde desarrolla sus actividades la SISS, en los pisos 7° y 9°. De esta forma se amplió la capacidad de acceso a los consumidores.

Simplificación de trámites: el proyecto fue desarrollado en el año 1999, y consideró la implementación de línea 800 y atención de reclamos y solicitudes de información en forma telefónica.



En el gráfico se muestra la evolución de llamados en las oficinas de Santiago, a partir de Mayo/2000, observándose el efecto a partir de diciembre, luego de la inauguración de una nueva oficina de atención de público y la difusión de Fichas Temáticas de tipo informativo para los consumidores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.6.2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

La SISS ha abordado durante el año 2000 el desarrollo de un conjunto de proyectos informáticos destinados a optimizar los procedimientos internos y a apoyar tecnológicamente los procesos de fiscalización y de regulación, los que permitirán la recolección, procesamiento y análisis de la información proveniente de las empresas sanitarias con mayor celeridad, seguridad y confiabilidad, facilitando la acción oportuna de la SISS. Pueden mencionarse:

- **Sistema de cálculo y control de indexación de tarifas**, para la automatización del proceso de cálculo y control de la reajustabilidad de tarifas.
- **Optimización sistema de facturación y coberturas**, para mejorar la transferencia de datos de las empresas concesionarias al Sistema de Facturación y Cobertura de la SISS.
- **Sistema de información de fuentes de agua**, para integrar y automatizar el manejo de información existente sobre las fuentes para uso en agua potable del país.
- **Sistema de control de estructura de propiedad**, para mantener y generar información de las entidades que controlan las empresas sanitarias, y así velar por el cumplimiento de las restricciones establecidas en la ley.
- **Sistema workflow de sanciones**, un sistema computacional de seguimiento para monitorear y controlar el flujo de procesos de sanciones.
- **Sistema workflow de atención clientes**, un sistema computacional de seguimiento que permite monitorear y controlar el flujo de procesos de atención a clientes.
- **Sistema workflow de correspondencia**, un sistema computacional de seguimiento que permite monitorear y controlar el flujo de procesos de correspondencia.

En materia de desarrollo informático, la SISS liberó un nuevo Sitio Web, con información actualizada y orientado a entregar información de interés a los distintos clientes y usuarios del sector sanitario.

Por otra parte, en el ámbito tecnológico el año 2000, se inició un proceso de modernización de la plataforma computacional de hardware y software básico y de comunicaciones. En esta materia, se realizaron importantes inversiones destinadas a dotar a la Institución de equipamiento computacional capaz de procesar los significativos nuevos volúmenes de información que se espera disponer, ello de acuerdo con la nueva realidad del sector sanitario y las mejoras de procedimientos de fiscalización y regulación en curso.

Al respecto, las inversiones efectuadas el año 2000 se centraron en la adquisición de tres servidores DELL de última generación, cuya finalidad principal está orientada a prestar servicios de base de datos, mensajería y recursos de red.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

De igual forma, se inició la renovación de la plataforma de computadores personales y se adquirieron 30 nuevos computadores personales DELL, destinados a apoyar el trabajo realizado por los profesionales de la SISS. Lo anterior además permitió redestinar algunos de los computadores que fueron liberados y así reemplazar equipos con una avanzada obsolescencia tecnológica.

En materia de software básico, se licenció un número importante de sistemas, entre ellos Microsoft Office y se definió el uso de Windows NT Workstation o Windows 2000 como sistema operativo para las estaciones de trabajo. Lo anterior se enmarcó dentro de la formalización de una política institucional en relación al uso y configuración de los computadores personales, lo que se ha traducido en reducciones significativas a la fallas y a una disponibilidad de los sistemas cercana al 100%.

Por último, y en consideración de la importancia que hoy en día tienen las comunicaciones, la SISS certificó su red computacional y adquirió los dispositivos de comunicación necesarios para hacerla operar en un estándar Ethernet 100 BT, que es hoy en día el estándar del mercado para las redes LAN.

3.6.3. OTROS PROCESOS DE GESTION



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.7. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

Proyecto de Ley

Introduce modificaciones a la Ley N° 18.902, que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios y deroga la Ley N° 3.133 sobre Neutralización de los Residuos Líquidos Provenientes de Establecimientos Industriales y su Reglamento contenido en Decreto Supremo N° 351/92

El proyecto fortalece el rol fiscalizador y correctivo de la Superintendencia y en ese ámbito, se pretende dar el rango de Ministros de Fe a determinados funcionarios de la Superintendencia especialmente designados con ese fin, para facilitar las labores de fiscalización y control, tanto en un enfoque preventivo como reactivo.

Con la derogación de la Ley 3.133, se elimina un trámite administrativo que resulta innecesario debido a la existencia de las exigencias del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, creado por la Ley N° 19.300. Con la eliminación de esta instancia administrativa se radica en el industrial o generador de riles la responsabilidad por el proyecto y tratamiento posterior de sus riles, la autoridad (SISS) mantiene el ejercicio de su rol fiscalizador y sancionado.

El proyecto N° de Boletín 2570-09 con ingreso 22 de agosto de 2000, se dio cuenta de dicho proyecto en la sesión trigésima del 29 agosto de 2000 y corresponde a la cuenta N° 90 de la comisión, actualmente está radicado en la Cámara de Diputados, en la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones en el proceso de votación artículo por artículo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

3.8. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

1. Estudios Tarifarios Tercer Proceso - Código BIP 20142974-0

De acuerdo a la Ley de Tarifas que regula el sector sanitario, cada cinco años deben reestudiarse las tarifas de estos servicios. Las actividades a realizar son el análisis y determinación de la tasa de costo capital, modelamiento y procesamiento de cada sistema, cálculo tarifario por sistema y por etapa, agrupación de sistemas, cálculo de tarifa por grupo, determinación de otros cargos tarifarios. En este estudio se incluyen las empresas EMOS, ESVAL, Aguas Cordillera, Los Dominicos y Aguas Manquehue, correspondiente al tercer proceso.

Durante el año 2000 el porcentaje de ejecución fue 100%, respecto al costo estimado del proyecto. Las entidades usuarias de la información: SISS, empresas sanitarias y usuarios finales.

2. Estudios Tarifarios grupo A - Código BIP 20157910-0

De igual forma que en el caso anterior, para las empresas ESSAR, ESSAN, Maipú y Coopagua. Durante el año 2000 el porcentaje de ejecución fue 100%, respecto al costo estimado del proyecto. Las entidades usuarias de la información: SISS, empresas sanitarias y usuarios finales.

3. Estudios Tarifarios grupo B - Código BIP 20157916-0

De forma similar, para las empresas ESSBIO, ESSAL, ESSCO, ESSEL y ESSAM. Durante el año 2000 el porcentaje de ejecución fue 74%, respecto al costo estimado del proyecto. Las entidades usuarias de la información: SISS, empresas sanitarias y usuarios finales.

4. Análisis y determinación valor del agua cruda para empresas sanitarias grupos A,B,C

Código BIP 20158475-0

Para determinar las tarifas de las empresas sanitarias se requiere, entre otros parámetros, conocer el valor del agua cruda y definir previamente, para informar en las bases de cálculo la metodología de valoración del agua cruda para cada prestador. Las actividades a del estudio consideran la identificación de las fuentes de agua por sistema, su ubicación, sección del río o canal a que pertenece, si se trata de captaciones subterráneas, recolectar información sobre transacciones de derechos de agua en los conservadores de bienes raíces los últimos 5 años.

Durante el año 2000 el porcentaje de ejecución fue 99%, respecto al costo estimado del proyecto. Las entidades usuarias de la información: SISS

5. Análisis y control de Riles y plantas de tratamiento de aguas servidas - Código BIP 20161859-0

De acuerdo a la ley la SISS el organismo fiscalizador estatal destinado a controlar a las empresas sanitarias y a los establecimientos que realizan descargas de Riles provenientes de los procesos de producción, por lo cual es de toda necesidad controlar las plantas de tratamiento de aguas servidas, y los establecimientos industriales que descargan a sistemas públicos de alcantarillado o que tienen sistemas de tratamiento de Riles aprobado.

Durante el año 2000 el porcentaje de ejecución fue 100%, respecto al costo estimado del proyecto. Las entidades usuarias de la información: SISS, concesionarias sanitarias, comunidad en general.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios

4. DESAFIOS 2001

El diseño de objetivos y programas de trabajo desde los años 98 en adelante se enmarcaron en una perspectiva destinada a dar origen a la nueva SISS, que el marco regulatorio y los cambios estructurales del sector sanitario reclamaban. Pasada esa etapa, se consideró necesario evaluar el camino recorrido, para hacer los ajustes que las nuevas condiciones demandaren (tales como: los cambios en la estructura de propiedad y gestión del sector; los nuevos desafíos de regulación y de política, la maduración de los equipos humanos y los cambios en los equipos directivos. Así durante el año 2000 la SISS desarrolló un nuevo proceso de planificación estratégica, confirmándose la Misión, y se delinearón nuevos Objetivos Estratégicos, para orientar el período 2001 - 2003:

1. Entregar información altamente confiable y transparente a todos
2. Tener una identidad ante los medios de alta competencia técnica
3. Caracterizarse por la unidad y lealtad de su personal con alto liderazgo de su equipo directivo comprometidos con la excelencia.
4. Promover el desarrollo de un sector comprometido con la calidad de servicio en una visión de largo plazo.
5. Asumir un rol líder en el país en el cuidado de la calidad de las aguas.
6. Disponer de un proceso transparente y de alta calidad técnica que conduzca a tarifas de equilibrio de largo plazo.
7. Especificar sus procesos con clara asignación de responsables y roles con soporte informático facilitando la innovación en los mismos.
8. Ser reconocida en el Sector Público por su efectividad.
9. Ser reconocida como organismo experto en el tema de regulación.

Para el año 2001, la SISS cuenta, además del Presupuesto Sectorial, con un aporte proveniente de una Contribución No Reembolsable del BID, para la ejecución de un Programa de Fortalecimiento Institucional que considera componentes de Fiscalización, Perfeccionamiento del Proceso Tarifario, Estudios para la Regulación, Capacitación y Desarrollo de la Organización Institucional. Así entonces, los aspectos en que se enmarcará la gestión de la SISS en el año 2001 son los siguientes:

1. **Entregar información altamente confiable y transparente a todos**
Mejoramiento de los mecanismos que emplea la SISS para la entrega de la información, mediante un proyecto de mejoramiento del Centro de Información Especializada, para dotarlo de un sistema de manejo de la documentación; aparte de evaluar el mejoramiento de algunas publicaciones periódicas y la implementación de un Sistema de Información Geográfico. Se continuará con la edición de publicaciones periódicas en diferentes materias, así como la mantención actualizada de la información relativa a Jurisprudencia e Instrucciones de la SISS.
2. **Tener una identidad ante los medios de alta competencia técnica**
Perfeccionamiento de los mecanismos de difusión del quehacer de la SISS ante los medios, mediante el análisis acabado del principal tema para tales efectos, como son los procesos de



tarificación. Además, análisis de la forma más conveniente de presentar información integrada por empresas, con el objeto de entregar una visión global de su comportamiento.

3. Caracterizarse por la unidad y lealtad de su personal con alto liderazgo de su equipo directivo comprometidos con la excelencia.

Se abordará un proyecto de Desarrollo Organizacional, que entre otros temas considera el apoyo a la SISS en el reforzamiento del liderazgo y desarrollo de relaciones virtuosas con el Comité Ejecutivo y cuerpo de asesores. Además, la estructuración y desarrollo de un Programa de Capacitación orientado a nivelar las capacidades profesionales de tipo técnico y regulatorio.

4. Promover el desarrollo de un sector comprometido con la calidad de servicio en una visión de largo plazo.

Principalmente contribuye a este objetivo la continuación del Proyecto de Indicadores de Calidad de Servicio, incorporando la percepción de los consumidores respecto del servicio sanitario.

Adicionalmente, corresponde considerar todos los procesos de fiscalización de las concesionarias sanitarias, los que principalmente controlan: el cumplimiento de la ejecución de los Programas de Desarrollo, la calidad de atención a clientes, la aplicación de tarifas y del subsidio, la medición del agua potable y la atención de reclamos.

Se considera además la redefinición de los alcances y contenidos de los Planes de Desarrollo, en el contexto del marco regulatorio vigente, y continuar el cumplimiento del rol normativo de la SISS.

5. Asumir un rol líder en el país en el cuidado de la calidad de las aguas.

Considera la fiscalización de la calidad del agua potable, del tratamiento de las aguas servidas y de las descargas de residuos industriales líquidos, aparte de la participación de la SISS en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.

6. Disponer de un proceso transparente y de alta calidad técnica que conduzca a tarifas de equilibrio de largo plazo.

Considera estudios para el perfeccionamiento del proceso de fijación tarifaria, así como la obtención permanente de información confiable para tales efectos, complementado con la definición de mecanismos de fiscalización de dicha información.

7. Especificar sus procesos con clara asignación de responsables y roles con soporte informático facilitando la innovación en los mismos.

Se completará el rediseño de los procesos de fiscalización y se iniciará su paulatina implementación. Además de definirán procedimientos claves para la explotación de sistemas informáticos y se perfeccionarán los criterios y procedimientos de fiscalización de Riles.

Adicionalmente se perfeccionarán los procedimientos de atención de reclamos y de fiscalización de la facturación.

8. Ser reconocida en el Sector Público por su efectividad.

Se abordará el proyecto de definición e implementación de Indicadores de Gestión, y de un sistema para su manejo.

9. Ser reconocida como organismo experto en el tema de regulación.

Se desarrollarán estudios relacionados con el tema regulatorio y propuestas para el perfeccionamiento del marco jurídico sanitario.