

---

BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2003

**SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS SANITARIOS**

SANTIAGO DE CHILE

---

# Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Carta del Jefe de Servicio .....</b>                          | <b>2</b>  |
| <b>Identificación de la Institución .....</b>                    | <b>4</b>  |
| Leyes y Formativas que rigen el funcionamiento de la Institución |           |
| Organigrama y ubicación en la estructura del Ministerio          |           |
| Principales autoridades  |           |
| Definiciones Estratégicas  |           |
| Recursos Humanos   |           |
| Recursos Financieros   |           |
| <b>Resultados de la Gestión .....</b>                            | <b>14</b> |
| Cuenta Pública de los resultados                                 |           |
| Cumplimiento de los Compromisos Institucionales                  |           |
| Avances en Materias de Gestión                                   |           |
| Proyectos de Ley   |           |
| <b>Desafíos 2004 .....</b>                                       | <b>34</b> |
| <b>Anexos .....</b>  | <b>36</b> |
| Programación Gubernamental                                       |           |
| Cumplimiento Programa de Mejoramiento de la Gestión 2003         |           |
| Transferencias Corrientes  |           |
| Iniciativas de Inversión   |           |
| Indicadores de Gestión de Recursos Humanos                       |           |
| Detalle del Balance Global                                       |           |

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

JUAN EDUARDO SALDIVIA MEDINA  
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS



Importantes fueron los desafíos formulados para el año 2003 en esta organización y podemos decir con orgullo que han sido exitosamente alcanzados. Hay que recordar que en el trienio 2003-2005 el énfasis de nuestra labor está en el cuarto proceso tarifario nacional, cuyo desarrollo se ha abordado como un proyecto integral y transversal, priorizando el trabajo de equipo y el compromiso de cada cual con el aporte de lo mejor de su especialización para la obtención de un producto de calidad y oportuno. Es así como, dando inicio al cuarto proceso tarifario se prepararon las bases preliminares de las empresas Aguas Andinas y ESVAL, las que tienen la importancia de fijar gran parte de las condiciones de los demás procesos que se realizarán en el período 2004 a 2009. Además de integrar avances metodológicos, producto de estudios previos, la riqueza de los equipos multidisciplinarios y la experiencia de procesos anteriores, se logró adelantar el proyecto respecto del plazo máximo legal, con lo cual se dispondrá de más de cuatro meses adicionales para los estudios, asegurando su mejor calidad y respaldo.

Parte importante de los procesos tarifarios es su información base, que constituye el principal activo del trabajo que esta Superintendencia desarrolla: por tanto es también destacable la validación y auditoría ejecutada por los equipos a cargo de la tarificación y de fiscalización, sobre la información de infraestructura, de facturación y de aportes de terceros, agregado el importante logro de tener ya implementado el sistema de contabilidad regulatoria, que incluye la información de ingresos y costos de las empresas, validada, con análisis de consistencia y de integridad física y conceptual, quedando ya institucionalizado este proceso y aceptada por las empresas la potestad de la Superintendencia para exigir este tipo de información.

Por otra parte, se ha priorizado la aplicación de fiscalizaciones integrales a las empresas sujetas a tarificación, reformulando además el procedimiento para hacer más eficiente la definición de áreas de riesgo en las cuales se focalizan preferentemente los controles. Una nueva área de trabajo es el control de las licitaciones y de transacciones con empresas relacionadas, fijándose un procedimiento que ha sido aplicado para verificar el cumplimiento de las bases de licitación e igualdad de los proponentes, principalmente en procesos que involucran empresas relacionadas. En materia de fiscalización ambiental la cobertura es amplia: desde la participación de la SISS en el sistema de evaluación de impacto ambiental, el control de plantas de tratamiento de aguas servidas, de establecimientos industriales que generan residuos líquidos descargando ya sea a alcantarillado o a cursos de agua y la participación en acuerdos de producción limpia, pasando por la promoción y logro de convenios que involucran diversos organismos públicos con competencia ambiental para conseguir su actuación coordinada y con procedimientos comunes. La fiscalización de tipo ambiental culmina con el Premio a la Gestión de Riles, que la SISS ha otorgado ya por dos años a los industriales que se destacan en el cumplimiento de las normas que les son aplicables.

---

En cuanto a la relación de la SISS con los consumidores, se ha materializado el acercamiento a la comunidad a través de convenios con municipalidades y el SERNAC, teniendo ya de esta forma presencia en todas las regiones del país, con acceso vía centro de llamados con línea 800 a nivel nacional, y la posibilidad de consultar o reclamar también vía internet a través del sitio web, que se encuentra pronto a ser lanzado en su nueva versión, que permitirá acercar más apropiadamente a la comunidad la información del sector sanitario. El convenio suscrito con la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile – ODECU, ha permitido la realización de cursos de capacitación a dirigentes vecinales y de organizaciones de consumidores en seis ciudades, para más de 300 dirigentes.

En el ámbito normativo destaca la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado y la participación de la SISS en el estudio de diversas normas a través de CONAMA.

En relación a los procesos de concesiones y de formulación de planes de desarrollo de las concesionarias, se distingue la entrada en vigencia de la "Nueva guía para la elaboración de planes de desarrollo", cuya aplicación sistematiza estos importantes elementos de planificación y simplifica el procedimiento de revisión, con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos.

Los sistemas de información apoyan en general los principales procesos, o bien se encuentran en desarrollo sus mejoras, siendo relevantes aquellos que posibilitan la contabilidad regulatoria y la revisión masiva de las facturaciones de las empresas. Retrasos en algunos desarrollos informáticos no afectan los procesos relacionados, los que se llevan correctamente a cabo, aunque con menos facilidades de tipo computacional, ejecutándose con sistemas menos avanzados o manuales.

No podemos cerrar el balance anual sin mencionar la finalización exitosa del Programa BID – FOMIN de Reforzamiento de la SISS, cuyo aporte de un millón cien mil dólares posibilitó la ejecución de relevantes estudios y de un importante incremento en la capacitación, culminando con un seminario internacional realizado en septiembre de 2003, que convocó prácticamente a todos los reguladores de Latinoamérica en el sector sanitario.

Finalmente, en relación a los desafíos 2004, cabe recordar que la planificación sigue la línea definida para el trienio, con prioridad en los procesos tarifarios, la fiscalización y la información.



**Juan Eduardo Saldivia Medina**  
Superintendente de Servicios Sanitarios

---

## 2. Identificación de la Institución

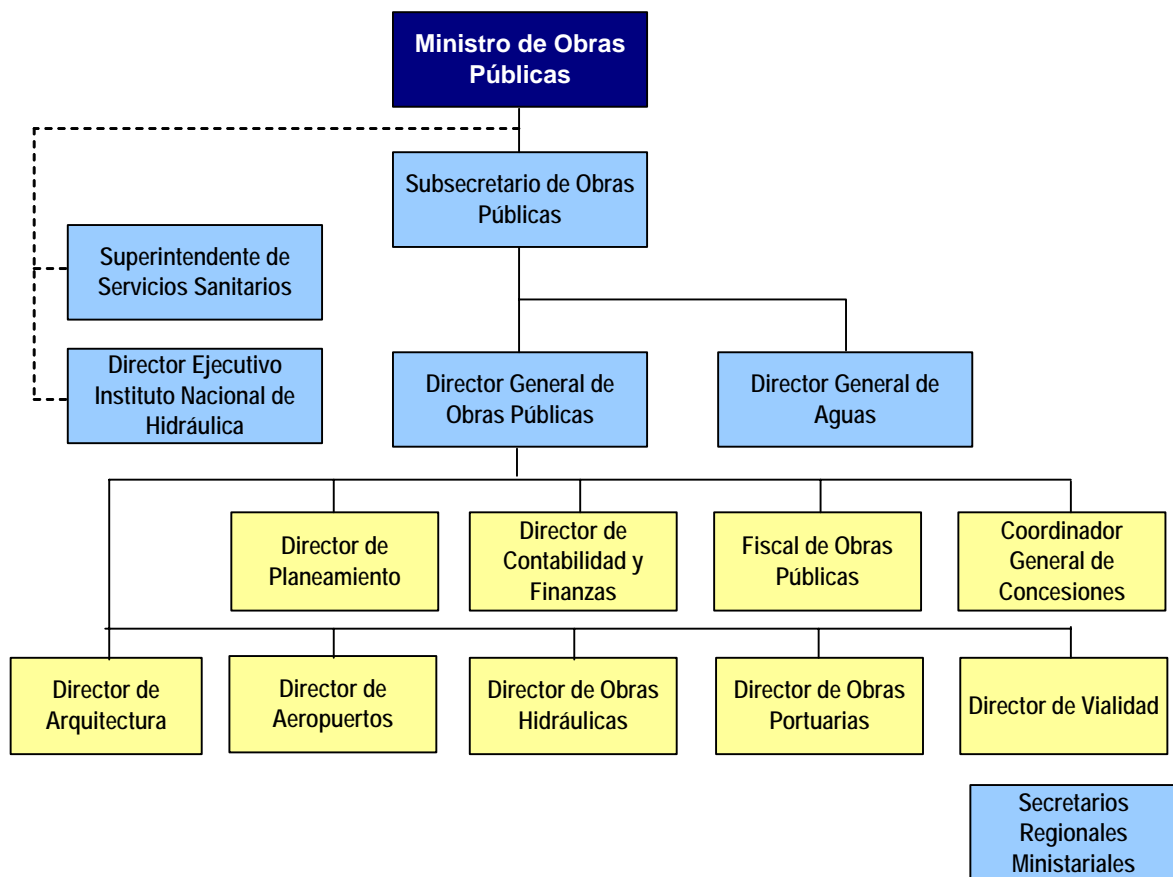
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
- Recursos Humanos
- Recursos Financieros

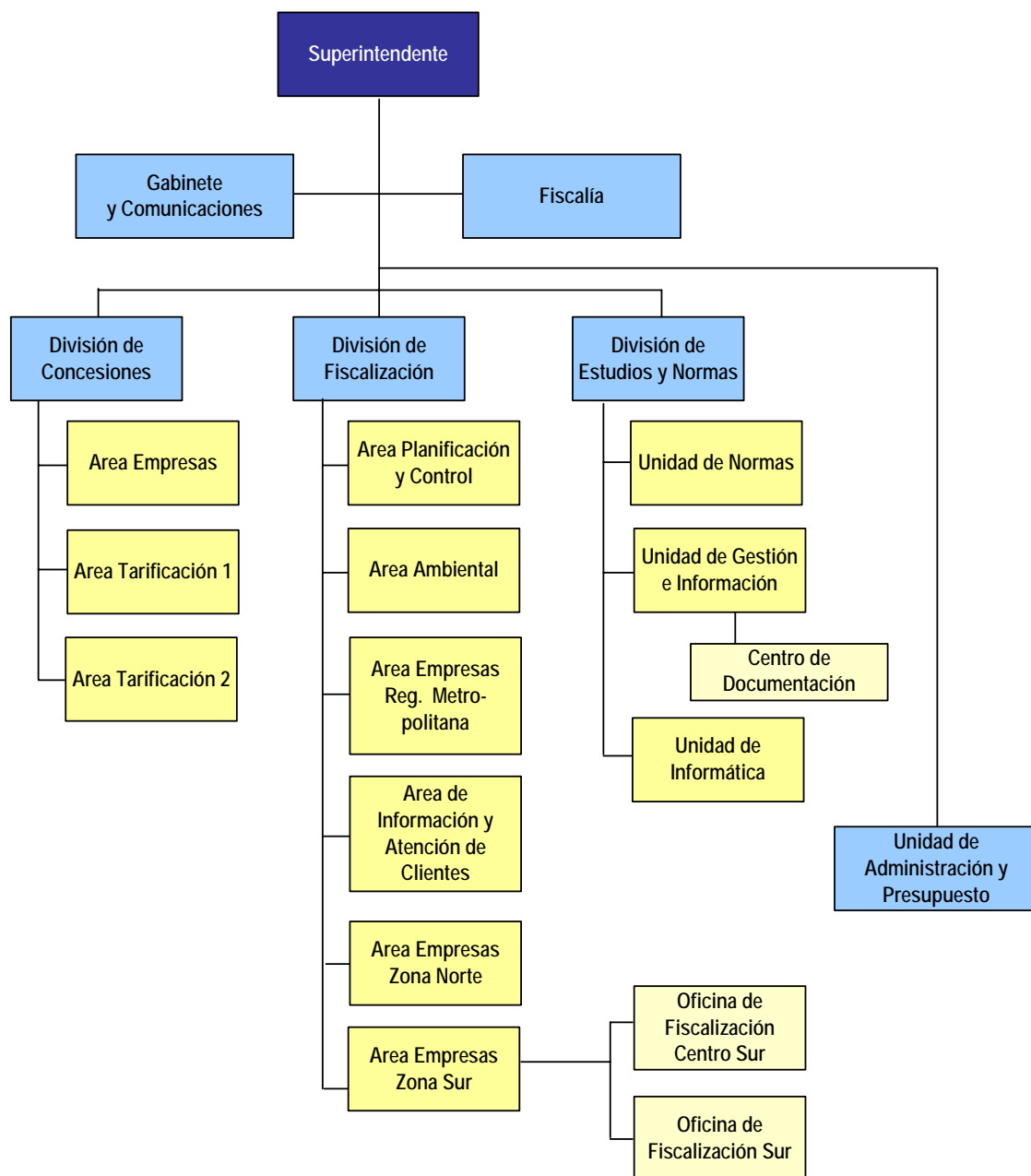
---

## Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

## Organigrama y ubicación en la estructura del Ministerio





---

## Principales Autoridades

| Cargo                                       | Nombre                       |
|---|------------------------------|
| Superintendente de Servicios Sanitarios     | Juan Eduardo Saldivia Medina |
| Jefe División de Concesiones                | Magaly Espinosa Sarria       |
| Jefe División de Fiscalización              | Patricio Herrera Guerrero    |
| Jefe División de Estudios y Normas          | Esteban Caldentey Morales    |
| Fiscal                                      | David Peralta Anabalón       |
| Jefe Unidad de Administración y Presupuesto | Mauricio Díaz Pulgar         |
| Jefe de Gabinete                            | M. Concepción Palominos Moya |

---

## Definiciones Estratégicas

- **Misión Institucional**

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

- **Objetivos Estratégicos**

| Número | Descripción  |
|--------|--|
| 1      | Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.  |
| 2      | Concesionar respondiendo a criterios de óptimo social, con planes de desarrollo eficaces, actualizados y fiscalizables.  |
| 3      | Controlar que los precios y calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias, con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva. Controlando además el cumplimiento de las normas de descontaminación de las aguas servidas. |
| 4      | Entregar información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados, incorporando intensivamente tecnologías de información en apoyo a los procesos de la Superintendencia y al servicio de nuestros clientes.                    |
| 5      | Contribuir al perfeccionamiento del sector sanitario, proponiendo la dictación y actualización de normas y estándares, consistentes con las obligaciones y compromisos de las concesiones.   |
| 6      | Mantener procesos eficientes con los regulados.  |
| 7      | Ser reconocido por la comunidad como un organismo especializado, idóneo y transparente en su accionar, contando con personal competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales.  |

● **Productos estratégicos vinculado a objetivos estratégicos y cliente/beneficiarios/usuarios**

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.

| Nombre Producto Estratégico  | Número Obj. Estratégico | Número Cliente /Benef /Usuario* |
|--|-------------------------|---------------------------------|
| <b>Fijación tarifaria.</b><br>Descripción: Determinación de las tarifas por los servicios de agua potable y alcantarillado<br>- Proposición de decretos tarifarios al MINECON<br>- Estudios de tarifas de las concesionarias sanitarias, en general cada cinco años  | 1                       | 1                               |
| <b>Otorgamiento de concesiones.</b><br>Descripción: Adjudicación de las concesiones para la operación de servicios de agua potable y alcantarillado. Además licitación y ampliación<br>- Proposición de decretos de concesión al MOP   | 2                       | 2                               |
| <b>Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales</b><br>Descripción: Fiscalización de las empresas concesionarias de servicios sanitarios, con alcance integral y en particular de calidad de servicio. Fiscalización de establecimientos industriales generadores de Riles.<br>- Indicadores de calidad de servicio de las empresas concesionarias, determinación anual<br>- Informes de fiscalización integral: resultados e instrucciones a concesionarias<br>- Sanciones a concesionarias sanitarias y establecimientos industriales | 3                       | 3                               |
| <b>Información relevante del sector sanitario</b><br>Descripción: Información relevante y representativa del sector sanitario y aspectos ambientales<br>- Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario<br>- Informe Anual de Cobertura del Sector Sanitario<br>- Memoria Anual Institucional<br>- Boletines Mensuales de Tarifas e Informe Anual<br>- Boletines Mensuales de Calidad de Agua e Informe Anual<br>- Boletines Trimestrales Financieros<br>- Otros informes de evaluación del sector sanitario e industrial  | 4                       | 4                               |
| <b>Normas técnicas y estándares</b><br>Descripción: 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  | 5                       | 5                               |
| <b>Procesos de fiscalización y de intercambio de información con los regulados</b><br>Descripción: Definición de procesos y procedimientos aplicables por los entes fiscalizados para su control y para la generación y entrega de la información necesaria.   | 6                       | 6                               |

---

- Clientes/beneficiarios/usuarios

| Número | Descripción   |
|--------|---|
| 1      | Comunidad en general: 15.957.635<br>Usuarios de concesionarias: 13.822.423<br>Empresas concesionarias: 48 |
| 2      | Empresas concesionarias: 48   |
| 3      | Comunidad en general: 15.957.635<br>Empresas concesionarias: 48<br>Establecimientos industriales: 2.000   |
| 4      | Comunidad en general: 15.957.635<br>Empresas concesionarias: 48<br>Establecimientos industriales: 2.000   |
| 5      | Empresas concesionarias: 48<br>Establecimientos industriales: 2.000                                       |
| 6      | Empresas concesionarias: 48<br>Establecimientos industriales: 2.000                                       |

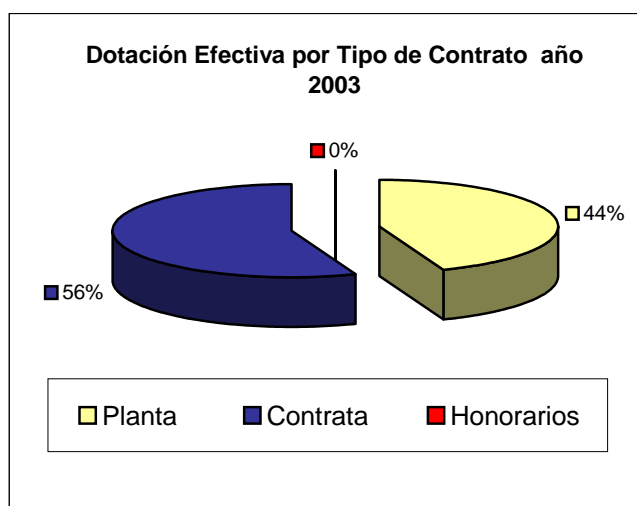
---

## Recursos Humanos

### DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR TIPO DE CONTRATO

| Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2003<br>por tipo de contrato |     |
|---|-----|
| Planta  | 61  |
| Contrata  | 77  |
| Honorarios <sup>2</sup>   | 0   |
| Otro  | 0   |
| TOTAL   | 138 |

### GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR TIPO DE CONTRATO



---

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

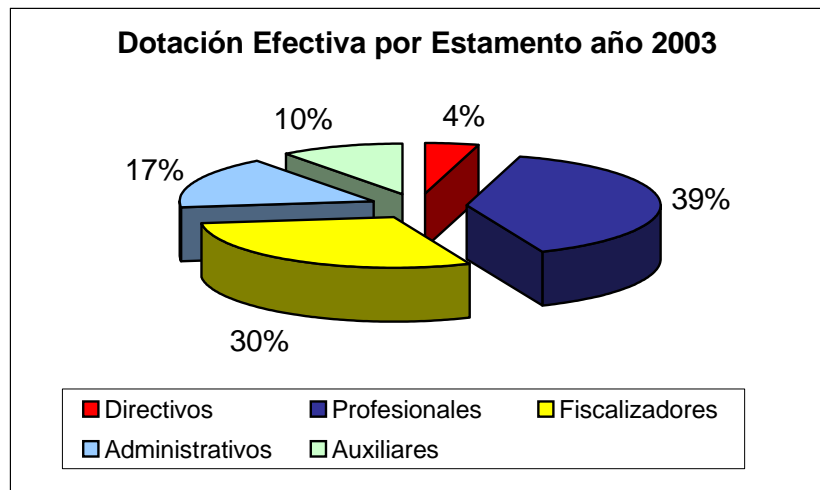
2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

---

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO

| Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2003<br>Por estamento |     |
|--|-----|
| Directivos   | 6   |
| Profesionales  | 54  |
| Técnicos   | 41  |
| Administrativos  | 23  |
| Auxiliares   | 14  |
| Otros  | 0   |
| TOTAL  | 138 |

## GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO



---

## Recursos Financieros

### RECURSOS PRESUPUESTARIOS AÑO 2003

| Ingresos Presupuestarios<br>Percibidos <sup>3</sup> año 2003 |           |
|--|-----------|
| Descripción  | Monto M\$ |
| Aporte fiscal  | 3.781.595 |
| Endeudamiento <sup>4</sup>                                   |           |
| Otros ingresos <sup>5</sup>                                  | 37.344    |
| TOTAL  | 3.818.939 |

| Gastos Presupuestarios<br>Ejecutados <sup>3</sup> año 2003 |           |
|--|-----------|
| Descripción  | Monto M\$ |
| Corriente <sup>6</sup>                                     | 3.122.758 |
| De capital <sup>7</sup>                                    | 690.980   |
| Otros gastos <sup>8</sup>                                  | 5.201     |
| TOTAL  | 3.818.939 |

---

3 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2003.

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

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

6 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

7 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

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

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
- Avance en materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

# Cuenta Pública de los Resultados

## BALANCE GLOBAL

En primer lugar se revisan los desafíos 2003 planteados en el BGI 2002, cuyo cumplimiento a cabalidad se encuentra en general recogido en los respectivos indicadores de gestión, que se analizan más adelante. Posteriormente se da cuenta de otros logros, respecto de todo lo cual se agrega mayor información en el Anexo 6.

1. **Validación de la información para el cuarto proceso de tarificación:** Se efectuó para Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A., considerando las bases de infraestructura, facturación y aportes de terceros. Las validaciones para las empresas cuyos procesos se realizarán a continuación completarán este trabajo, que es un insumo básico para el cálculo tarifario, y que también ha sido una muestra significativa de la integración de diferentes equipos de trabajo.

2. **Bases para estudios tarifarios:** Las bases, que servirán para elaborar los estudios tarifarios del período 2004 al 2009, contienen parte del avance metodológico alcanzado por la SISS, fruto del trabajo realizado durante los años 2002 y 2003, y de las experiencias recogidas durante los procesos anteriores, y fueron elaboradas mediante un proceso donde participaron integradamente profesionales de diferentes áreas de la SISS. Los plazos comprometidos fueron alcanzados exitosamente, cumpliéndose la ambiciosa meta de adelantar la entrega, lo que permite disponer de mayor tiempo para el estudio tarifario, redundando en su mejor calidad y la transparencia del proceso. Los productos resultantes pueden examinarse en el sitio web de la SISS.

3. **Redefiniciones de fiscalización integral y agenda de trabajo del área:** Se reformuló el procedimiento de fiscalización integral, en el sentido de hacer más eficiente la definición de las áreas de riesgo prioritarias y fijando un plan anual de fiscalización. Además de las fiscalizaciones específicas de rutina, se realizaron fiscalizaciones integrales a 7 empresas, privilegiando aquellas con procesos tarifarios en curso o por iniciarse.

4. **Procesos periódicos de información:** Se continuó con la edición de publicaciones periódicas, mejorando la oportunidad de su entrega, especialmente en el caso del Informe de Gestión, que incorporó nuevos contenidos y perfeccionó su estructura. Se implementó un sistema de administración electrónica de documentos y se desarrolló un sistema integral de información para la generación automatizada de los reportes utilizados en la elaboración de las publicaciones.

5. **Modificación de normativa relevante, considerando la relación y trabajo con empresas sanitarias:** Continuaron su tramitación y aprobación en el MOP e INN proyectos de normas derivados de estudios realizados por la SISS el año anterior. Destacan la elaboración de un borrador de texto que actualiza, refunde y sistematiza normas de rango reglamentario (D.S. MOP N° 121 y otros textos) y la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado, RIDAA, que integra anteriores reglamentos, incorporando modificaciones de carácter técnico y administrativo. Se oficializaron, a través del Ministerio de Economía, normas referentes a acuerdos de

---

producción limpia (APL) en cuyo estudio participó la SISS, y se autorizaron 1.400 productos, para ser utilizados en las instalaciones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado. La SISS además participó en la elaboración de normas y estudios en coordinación con CONAMA, relacionadas con descargas de residuos líquidos a aguas subterráneas, a alcantarillado, al estero Carén y el estudio para la implementación de registro nacional de emisiones y transferencia de contaminantes.

**6. Atención de clientes, en lo referente al nuevo enfoque y estrategia de trabajo a implementar:** Se desarrolló una primera etapa del estudio "Fiscalización desde los Clientes", para potenciarlos como fuente de información estratégica. Se aumentó la cobertura de atención, completándose presencia de la SISS en todas las regiones del país a través de convenios con municipalidades y SERNAC. Se realizaron 7.446 atenciones de reclamos y consultas, evaluándose su calidad para definir medidas que apuntaron a mejorar el servicio.

**7. Implementación de la contabilidad regulatoria:** Luego de un proceso de validaciones computacionales de consistencia, integridad física, y conceptual se logró contar con la información de ingresos y costos de las 19 empresas más importantes del país, quedando sentado así el primer proceso de la contabilidad regulatoria, y aceptada por la industria la potestad de la SISS para exigir este tipo de información.

**8. Aplicación de la nueva guía y procedimientos respecto de Planes de Desarrollo, temática que afecta los procesos internos y externos:** La nueva "Guía de elaboración de planes de desarrollo" fue oficializada por la SISS en enero del año 2003, elaborándose diversos planes de desarrollo según ella, lo que ha permitido detectar aspectos que pueden ser mejorados, a fin de contar con planes de desarrollo que satisfagan mejor los requerimientos, y se ha simplificado en gran medida el procedimiento anterior, con el consiguiente ahorro de tiempo.

**9. Las licitaciones y el control de las transacciones con empresas relacionadas.**

La fiscalización de los procesos de licitación pública, apunta a verificar que éstos se hayan desarrollado con apego irrestricto a los principios de observancia de las bases de licitación e igualdad de los proponentes, rectores de todo proceso de licitación pública. Se analizaron más de 100 procesos de adquisición de bienes y servicios y se fiscalizaron en detalle 11 procesos de licitación, principalmente de aquellos efectuados con empresas relacionadas.

**10. Los sistemas de información que debían entrar en operación durante el año 2003:** Si bien es cierto, como se refleja en el respectivo indicador no existe un logro total es esta área, son destacables algunos de los sistemas desarrollados e implementados como por ejemplo: el software de contabilidad regulatoria, que implicó realizar actividades de adecuación de procedimientos para incorporar el uso del nuevo sistema y lograr el intercambio de información vía Internet. El proceso de revisión masiva de la facturación de los clientes de las empresas sanitarias tuvo avances significativos, lográndose implementar la verificación que abarca más del 90% de las facturas.

La preocupación constante de la SISS poner a disposición de toda la comunidad información de carácter público, se materializa con el proyecto de mejoramiento del sitio web y la implementación de una moderna herramienta de gestión de documentos electrónicos, los que serán lanzados durante los primeros meses del 2004.

---

En el ámbito de los procesos tarifarios es relevante el desarrollo, no terminado, de un sistema de cálculo de tarifas que permitirá agilizar los procesos de revisión, integrará información de la base de datos corporativa de la SISS facilitando las actividades asociadas al cálculo. Respecto de la disponibilidad de información de calidad, se han estructurado los principales procesos de intercambio de información, soportados a través de medios computacionales, consolidándose esta forma de intercambio de información con las empresas sanitarias. Finalmente, para hacer coherente en el tiempo la implementación de los proyectos informáticos, ha sido de especial importancia la aplicación continua de una política de renovación y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, conjuntamente con mejoras en la seguridad de la red computacional y en su continuidad operativa.

### **Otros logros**

Aparte de los aspectos antes explicados, relacionados con los desafíos 2003, cabe destacar lo siguiente:

#### **Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales**

##### Indicadores de calidad de servicio

Se hicieron públicos los resultados del año 2002, y se determinaron los indicadores de 19 concesionarias correspondientes al 99.7% del total de clientes, evaluándose seis áreas de servicio: calidad del agua potable, continuidad del servicio de agua potable, presión de servicio de agua potable, continuidad del servicio de alcantarillado, exactitud en el cobro y tiempo de respuesta de reclamos. Se definió un indicador global, que permite tener una visión integral de la calidad de servicio por empresa y, que da cuenta en su conjunto de todos los indicadores.

##### Sanciones

Producto de las fiscalizaciones realizadas a empresas sanitarias y establecimientos industriales se aplicaron 46 multas, por un total de 1.840 UTA, (aproximadamente 657 millones de pesos). En el caso de las empresas sanitarias, las principales causales corresponden a incumplimientos de órdenes e instrucciones (42,1%), normas técnicas e incumplimientos de planes de desarrollo (18,4%) y deficiencias en calidad de servicio (10,5%).

##### Fiscalización de la calidad del agua potable

Se realizó un control paralelo al realizado por las empresas sanitarias en 25 servicios del país, controlando principalmente la calidad bacteriológica, turbiedad y cloro libre residual.

##### Fiscalización en materia ambiental

Se analizaron los resultados del autocontrol realizados por las empresas al efluente de todas las plantas de tratamiento de aguas servidas (170), y se realizó el control paralelo de 67 plantas en todo el país. En cuanto al control de normas de emisión, y de acuerdo con el procedimiento vigente para las empresas sanitarias, durante el primer semestre de 2003 se fiscalizaron e informaron a la SISS 1.475 establecimientos industriales, cifra que aumentó a 1.531 en el segundo semestre.

Por otra parte, y de acuerdo con el procedimiento de fiscalización de las industrias que cuentan con una resolución de monitoreo, se fiscalizaron 96 industrias, de las cuales 4 obtuvieron la mejor calificación, en tanto que un 57,3% cumple la normativa. La aplicación de este procedimiento permite otorgar anualmente

---

el "Premio a la Gestión de Riles", reconocimiento a las industrias que hacen esfuerzos por cumplir voluntaria y anticipadamente las normas que regulan las descargas de Riles. Manteniendo la política que hace ya dos años ha estado impulsando la SISS, tendiente a focalizar los esfuerzos del sector público por mejorar la gestión en el control y fiscalización de las aguas residuales a nivel nacional, se suscribió el quinto convenio MAPRO, agrupando a ocho servicios públicos con competencia ambiental de la VIII región, que se comprometen a actuar coordinadamente y con procedimientos comunes en la materia, los que se suman a las regiones metropolitana, quinta, sexta y séptima.

Participación en el sistema de evaluación de impacto ambiental: se efectuó la revisión de 398 nuevos proyectos, de los cuales, 375 son declaraciones de impacto ambiental y 23 son estudios de impacto ambiental.

Producción limpia: siguiendo con el trabajo mancomunado entre el sector público y privado, en el marco de la política de producción limpia establecida por el gobierno, se destaca la firma de los acuerdos firmados con el sector vitivinícola y el sector quesero.

#### **Fijación de tarifas**

Como parte de la labor normal de la SISS, se sancionaron 15 decretos tarifarios, dos de los cuales corresponden a rectificaciones de decretos vigentes.

#### **Otorgamiento de concesiones**

También como parte de la labor normal de la organización, se dictaron 27 decretos de concesión, de los cuales 16 corresponden a ampliaciones, 7 a formalizaciones, y el resto a una nueva concesión, una licitación, una fusión y una transferencia.

#### **Capacitación externa y difusión**

Con el fin de difundir aspectos legales y reglamentarios relativos a la fijación de tarifas y a la fiscalización de empresas sanitarias, así como también derechos y deberes de los clientes, en junio de 2003 se firmó un convenio con la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), en virtud del cual se organizaron ocho cursos de capacitación para dirigentes vecinales y de organizaciones de consumidores, en Santiago, Rancagua, Chillán, Puerto Montt, Osorno y Concepción, con la participación de más de 300 dirigentes.

Con el objeto de informar oportunamente la entrada en operación de plantas de tratamiento de aguas servidas y su impacto en tarifas, se realizaron programas de difusión radial y mediante folletería, estimulando a los clientes para adoptar conductas tendientes a regular y hacer más eficiente su consumo de agua potable. Para ampliar la cobertura de difusión y orientación de los clientes en materias sanitarias, se suscribió un convenio con el SERNAC en virtud del cual se publica cada cuatro meses el suplemento "Aguas Claras" que circula conjuntamente con la Revista del Consumidor de ese organismo, en ediciones de 80.000 ejemplares.

---

## Resultados de la Gestión Financiera

### INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2002 – 2003

| Denominación                               | Monto Año 2002<br>M\$ <sup>9</sup> | Monto Año 2003<br>M\$ |
|--|------------------------------------|-----------------------|
| <b>INGRESOS</b>                            | <b>3.550.974</b>                   | <b>3.818.939</b>      |
| Ingresos de Operación                      |                                    |                       |
| Imposiciones Previsionales                 |                                    |                       |
| Ventas de Activos                          |                                    |                       |
| Recuperación de Préstamos                  |                                    |                       |
| Transferencias                             |                                    |                       |
| Otros Ingresos                             | 46.337                             | 33.420                |
| Endeudamiento                              |                                    |                       |
| Aporte Fiscal                              | 3.388.354                          | 3.781.595             |
| Operaciones Años Anteriores                |                                    |                       |
| Saldo Inicial de Caja                      | 116.283                            | 3.924                 |
| <b>GASTOS</b>                              | <b>3.550.974</b>                   | <b>3.818.939</b>      |
| Gastos en personal                         | 2.390.538                          | 2.377.897             |
| Bienes y servicios de consumo              | 394.888                            | 393.541               |
| Bienes y servicios para producción         |                                    |                       |
| Prestaciones Previsionales                 |                                    |                       |
| Transferencias corrientes                  | 307.011                            | 351.320               |
| Inversión sectorial de asignación regional |                                    |                       |
| Inversión real                             | 452.294                            | 690.980               |
| Inversión financiera                       |                                    |                       |
| Transferencias de capital                  |                                    |                       |
| Servicio de la Deuda pública               |                                    |                       |
| Operaciones Años Anteriores                | 2.209                              | 2.000                 |
| Compromisos Años Anteriores                |                                    |                       |
| Saldo Final de Caja                        | 4.034                              | 3.201                 |

Las diferencias en los ingresos radican por una parte en una disminución en las recuperaciones de licencias médicas, producto de una menor presentación de éstas y una disminución en las disponibilidades de fondos. Esto último obedece a un aumento en la ejecución en el año 2002 con respecto al 2001 y que tiene efecto en el presupuesto del año 2003.

Respecto de los gastos, hubo un aumento en el subtítulo 25 programas de fiscalización, producto del mayor énfasis que el gobierno le está otorgando a nuestra institución para fiscalizar tanto a las empresas sanitarias en la prestación de sus servicios, como a las industriales respecto de las descargas de residuos industriales líquidos.

Además hubo un aumento considerable en el subtítulo 31, debido al comienzo del cuarto proceso tarifario a nivel nacional, lo que conlleva al aumento de la realización de números estudios de inversión de este tipo.

---

<sup>9</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2003.

## ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2003

| Subt. | Item | Asig. | Denominación                                | Presupuesto Inicial <sup>10</sup><br>(M\$) | Presupuesto Final <sup>11</sup><br>(M\$) | Ingresos y Gastos Devengados <sup>12</sup><br>(M\$) | Diferencia <sup>13</sup><br>(M\$) |
|-------|------|-------|---|--|--|---|-----------------------------------|
|       |      |       | <b>INGRESOS</b>                             | <b>3.664.435</b>                           | <b>3.825.077</b>                         | <b>3.818.939</b>                                    | <b>6.138</b>                      |
| 04    |      |       | VENTA DE ACTIVOS                            | 1.551                                      | 1.551                                    | 1.551   |                                   |
|       | 41   |       | Activos Físicos                             | 1.551                                      | 1.551                                    | 1.551   |                                   |
| 07    |      |       | OTROS INGRESOS                              | 15.506                                     | 38.006                                   | 33.420  | 4.586                             |
|       | 79   |       | Otros                                       | 15.506                                     | 38.006                                   | 33.420  | 4.586                             |
| 09    |      |       | APORTE FISCAL                               | 3.637.378                                  | 3.781.595                                | 3.781.595   |                                   |
|       | 91   |       | Libre                                       | 3.637.378                                  | 3.781.595                                | 3.781.595   |                                   |
| 11    |      |       | SALDO INICIAL DE CAJA                       | 10.000                                     | 3.925                                    | 3.924   | 1                                 |
|       |      |       | <b>GASTOS</b>                               | <b>3.664.435</b>                           | <b>3.825.077</b>                         | <b>3.818.939</b>                                    | <b>6.138</b>                      |
| 21    |      |       | GASTOS EN PERSONAL                          | 2.287.404                                  | 2.379.271                                | 2.377.897   | 1.374                             |
| 22    |      |       | BIENES Y SERVS. DE CONSUMO                  | 383.967                                    | 395.967                                  | 395.904   | 63                                |
| 25    |      |       | TRANSFERENCIAS CORRIENTES                   | 363.600                                    | 351.600                                  | 351.320   | 280                               |
|       | 31   |       | Transferencias al Sector Privado            | 360.570                                    | 348.570                                  | 348.441   | 129                               |
|       |      | 001   | Salas Cunas y/o Jardines Infantiles         | 7.070                                      | 8.750                                    | 8.743   | 7                                 |
|       |      | 006   | Programa de Fiscalización                   | 353.500                                    | 339.820                                  | 339.698   | 122                               |
|       | 34   |       | Transferencias al Fisco                     | 3.030                                      | 3.030                                    | 2.879   | 151                               |
|       |      |       | Impuestos                                   | 3.030                                      | 3.030                                    | 2.879   | 151                               |
| 31    |      |       | INVERSION REAL                              | 617.464                                    | 692.314                                  | 690.980   | 1.334                             |
|       |      | 50    | Requisitos de Inversión para funcionamiento | 1.010                                      | 4.590                                    | 4.575   | 15                                |
|       |      | 51    | Vehículos                                   | 7.424                                      | 7.424                                    | 7.424   |                                   |
|       |      | 53    | Estudios para Inversiones                   | 548.430                                    | 584.700                                  | 583.411   | 1.289                             |
|       |      | 56    | Inversión en Informática                    | 60.600                                     | 95.600                                   | 95.570  | 30                                |
| 60    |      |       | OPERACIONES AÑOS ANTERIORES                 | 2.000                                      | 2.000                                    | 2.000   |                                   |
| 90    |      |       | SALDO FINAL DE CAJA                         | 10.000                                     | 3.925                                    | 838   | 3.087                             |

10 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

11 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2003

12 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2003.

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

---

Las principales diferencias entre el Presupuesto Inicial y el Presupuesto Final radican en: Gastos en personal, Bienes y servicio de consumo e Inversión real, según se detalla:

Gastos en personal: se produjo una desviación de M\$. 90.493 debido a reajuste de remuneraciones anual y, bonificación de estímulo que le corresponde a esta Superintendencia, por aplicación de la ley N° 18.901 y déficit anual del subtítulo.

Bienes y servicios de consumo: se tiene una diferencia de M\$ 11.935, que se originó en la cancelación de consumos básicos y contratación de servicios de procuraduría especializada para los juicios de reclamación judicial y multas, interpuestos por empresas sanitarias contra la Superintendencia.

Inversión real: la diferencia se explica por el Arrastre del año 2002, que alcanza la suma de M\$ 9.750, correspondiente al último pago del estudio "Vida útil activos empresas sanitarias", que no alcanzó a pagarse por no contar con caja suficiente debido a un recorte presupuestario. Además, por Gastos del año 2003, correspondientes al pago de la comisión de expertos del proceso tarifario de ESSAT S.A, cuyo trabajo finalizó el 31 de enero del 2003, y trasposos de estudios de inversión a inversión en informática por contar algunos estudios con un fuerte componente de procesamiento de la información, lo que determinó que debía ser considerado como inversión en informática.

## INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA

| Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo |        |        | Avance<br><sup>14</sup> 2003/ 2002 |
|---|---|------------------|----------|--------|--------|------------------------------------|
|   |   |                  | 2001     | 2002   | 2003   |                                    |
| Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes                 | $[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{15} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$ | %                | 80       | 80     | 85.71  | 107                                |
| Promedio del gasto de operación por funcionario                                       | $[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}]$   | M\$              | 18.270   | 19.080 | 20.083 | 105                                |
| Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación        | $[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{16} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$  | %                | ---      | 10.72  | 12.26  | 114                                |
| Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación | $[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{17} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$   | %                | 23.32    | 9.85   | 21.06  | 213                                |

## ANÁLISIS DEL DE AVANCE DE LOS INDICADORES

Respecto del indicador que presenta avance superior a 120 puntos, "Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación", corresponde a un aumento en la realización de estudios de inversión debido al comienzo del cuarto proceso tarifario a nivel nacional.

Cabe recordar que estos procesos se realizan cada cinco años para cada concesionaria, y se concentran en aproximadamente dos años para su desarrollo.

Ver en anexos, información de Transferencias Corrientes e Iniciativas de Inversión.

14 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.

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

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

17 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

## Resultados de la gestión

### INDICADORES DE DESEMPEÑO PRESENTADOS EN EL PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2003

| Producto Estratégico      | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo |       |          | Meta 2003 | Cumple SI/NO <sup>18</sup> | % Cumplimiento <sup>19</sup> |
|---------------------------|--|---|------------------|----------|-------|----------|-----------|----------------------------|------------------------------|
|                           |  |   |                  | 2001     | 2002  | 2003     |           |                            |                              |
| Institucional             | Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total.                  | $(\text{Total gasto de operación año} / \text{Gasto total año}) * 100$  | %                | 79,0     | 89,4  | 81,8     | 90        | Si                         | 110,0                        |
| Fijación tarifaria        | Cumplimiento progr. de desarrollo de metodologías tarifarias             | Proporción de avance en cumplimiento de progr. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas                                   | %                | -        | 94,0  | 99,0     | 90        | Si                         | 110%                         |
| Fiscalización             | Cumplimiento progr. de fiscalización de calidad de servicio              | Avance en cumplimiento del progr. de fiscalización de calidad de servicio sanitario   | %                | 100,0    | 98,3  | 155,8    | 100       | Si                         | 155,8%                       |
| Fiscalización             | Atrasos en la atención de reclamos                                       | $(\text{N}^\circ \text{ de reclamos excedidos en plazo de respuesta} / \text{N}^\circ \text{ total de reclamos recibidos}) * 100$   | %                | 3,0      | 7,6   |          | 10        | Nota (3)                   |                              |
| Institucional             | Ejecución del presupuesto  | $(\text{Gasto ejecutado} / \text{Gasto presupuestado}) * 100$   | %                | 97,0     | 98,5  | 99,7     | 90        | Si                         | 110,8 %                      |
| Fiscalización             | Mejoramiento de la calidad de servicio de las ESS                        | $1 - (\text{N}^\circ \text{ de clientes equivalentes con falla en el servicio} / \text{N}^\circ \text{ total de clientes}) * 10000$ | Nº               | -        | 233,0 | Nota (1) |           |                            |                              |
| Fijación tarifaria        | Proporción de aceptación de observaciones a bases de estudios tarifarios | $(\text{N}^\circ \text{ de observaciones a las bases planteadas y acogidas} / \text{Total de observaciones recibidas})$             | %                | Nota (2) |       |          |           |                            |                              |
| Otorgamiento concepciones | Proporción de PD actualizados  | $(\text{N}^\circ \text{ de planes de desarrollo actualizados} / \text{N}^\circ \text{ de planes de desarrollo totales})$            | %                | -        | 64,7  | 83,0     | 75,0      | Si                         | 110,7%                       |

18 Se considera cumplido el compromiso, si el efectivo 2003 es igual o superior a un 95% de la meta.

19 Corresponde al porcentaje del efectivo 2003 en relación a la meta 2003.

---

Nota 1: dado el volumen de información que implica, este indicador está programado para obtener su resultado anual al 30 de abril de cada año.

Nota (2): En marzo de 2003 se realizó un proceso de revisión y reformulación de los indicadores del SCG, con el objeto de focalizarlos hacia los objetivos estratégicos priorizados por el Comité Ejecutivo de la SISS y, de paso, reducir su cantidad a un conjunto más fácil de manejar y mayormente representativo, agregándose otros relevantes. Con ello, se llegó a un conjunto de 41 indicadores de los 71 originales. Con respecto de los indicadores restantes, no significa su eliminación, sino que se mantienen en reserva hasta el momento que el tema que cada uno monitorea alcance relevancia prioritaria para la SISS, o se obtenga financiamiento para su ejecución.

El indicador relacionado con las bases de los estudios tarifarios fue en esa oportunidad eliminado, considerando que no resulta del todo clara su medición, debido a: las observaciones acogidas pueden serlo de forma parcial, las observaciones presentadas por las empresas u otros no son del mismo grado de complejidad y el acoger una observación no necesariamente significa un efecto positivo para la empresa. Adicionalmente, no resulta posible fijar una meta.

Nota (3): este indicador toma como plazo 60 días, y su universo son las atenciones solicitadas dentro del año calendario, por lo tanto para su correcto resultado debe transcurrir dicho plazo, por lo que su resultado se tiene el 30 de abril de cada año.

De los indicadores anteriores son destacables los siguientes logros:

- **Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias:** la Superintendencia ha iniciado desde el año 2003 el Cuarto Proceso de Fijación de Tarifas, realizando los estudios preparatorios del caso. Este indicador recoge la elaboración de bases de los estudios tarifarios, modelo para la formulación de planes de expansión optimizados y valoración del agua cruda, todos importantes elementos de los procesos tarifarios. La planificación realizada, y cumplida, ha permitido adelantar el inicio de dicho proceso en cuatro meses y medio, lo que posibilita disponer de un mayor plazo para su ejecución, garantizando su término oportuno y ajustado a la normativa.
- **Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio:** este indicador refleja un incremento significativo respecto a lo programado. Para su análisis es necesario considerar que se encuentra compuesto por los siguientes elementos, con las ponderaciones que se indican: Fiscalizaciones integrales de las empresas sanitarias (40%), Controles paralelos de Riles (10%), Controles paralelos de plantas de tratamiento de aguas servidas (10%), Controles paralelos de agua potable (10%), Controles paralelos de la medición de los consumos de agua potable (10%), Fiscalización de licitaciones de las empresas sanitarias (20%).

El mayor trabajo realizado corresponde a los controles paralelos de Riles y aguas servidas, producto de un menor precio obtenido en la licitación, comparativamente con anteriores licitaciones del mismo tipo, lo que permitió una mayor cobertura.

---

**Proporción de planes de desarrollo actualizados:** durante el año 2002, y mediante el estudio "Rol de los planes de desarrollo en la normativa sanitaria", se reformuló el concepto base de los planes de desarrollo, lo que se complementó con la nueva "Guía para la elaboración de planes de desarrollo". Ello obliga a una actualización total de esta principal herramienta de planificación del sector sanitario, lo que implica su revisión por parte de la SISS, siendo importante el avance logrado en este sentido.

## OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO

| Producto Estratégico                              | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo |       |                        | Avance <sup>14</sup><br>2003/ 2002 |
|---|--|---|------------------|----------|-------|------------------------|------------------------------------|
|   |  |   |                  | 2001     | 2002  | 2003                   |                                    |
| <b>FORMULARIO H 2004</b>                          |  |   |                  |          |       |                        |                                    |
| Tarifas   | Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias           | Proporción de avance en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas                    | %                | -        | 94,0  | 99,0                   | 105,3                              |
| Fiscalización                                     | Cumplimiento progr. de fiscalización de calidad de servicio              | Avance en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario                                  | %                | 100,0    | 98,3  | 155,8                  | 158,5                              |
| Fiscalización                                     | Atrasos en la atención de reclamos                                       | (N° de reclamos excedidos en plazo de respuesta/ N° total de reclamos recibidos) *100                               | %                | 3,0      | 7,6   | Nota (3) pág. anterior |                                    |
| Fiscalización                                     | Mejoramiento de la calidad de servicio de las ESS                        | 1- (N° de clientes equivalentes con falla en el servicio) / (N° total de clientes)*10000                            | N°               | -        | 233,0 | Nota (1) pág. anterior |                                    |
| Concesiones                                       | Proporción de PD actualizados  | (N° de planes de desarrollo actualizados) / (N° de planes de desarrollo totales)                                    | %                | -        | 64,7  | 83,0                   | 128,3                              |
| Procesos de intercambio de información            | Cumplimiento de envío de información en los plazos                       | (N° de protocolos entregados en plazo/ N° de protocolos totales)*100  | %                | -        | -     | 92,5                   | -                                  |
| Información relevante                             | Cumplimiento programa de generación y difusión de información sectorial  | (Avance efectivo prog. de generación y difusión de inf. sectorial / Avance programado)*100                          | %                | -        | 96,5  | 98,4                   | 102,0                              |
| Información relevante                             | Calidad de productos y servicios DEN                                     | (Sumatoria de calificaciones de calidad de servicios y productos/ N° de encuestas)*100                              | %                | -        | 68,0  | 71,7                   | 105,4                              |
| Institucional                                     | Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total.                  | (Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100  | %                | -        | 89,4  | 81,8                   | 109,3                              |
| Institucional                                     | Ejecución del presupuesto  | (Gasto ejecutado / Gasto presupues-tado)*100  | %                | 97,0     | 98,5  | 99,7                   | 101,2                              |
| <b>OTROS INDICADORES</b>                          |  |   |                  |          |       |                        |                                    |
| Fiscalización                                     | Proporción de proyectos ambientales revisados oportunamente              | Proyectos revisados en los plazos/ Total de proyectos a revisar   | %                | -        | 62,4  | 70,2                   | 112,5                              |
| Fiscalización                                     | Cumplimiento de normas o instrucciones por establecimientos industriales | N° El que cumplen estándar o compromiso / Número de El con resolución de monitoreo + Número de El con instrucciones | %                | 57,0     | 55,6  | 59,9                   | 107,7                              |
| Fiscalización                                     | Duración de procesos sancionatorios                                      | Tiempo promedio que demoran los procesos sancionatorios   | Días             | -        | 114,9 | 65,9                   | 174,4                              |
| Fiscalización<br>Tarifas<br>Información relevante | Cumplimiento programa de apoyo tecnológico interno (plan informático)    | Avance efectivo en cumplimiento del programa  | %                | -        | 69,7  | 52,1                   | 74,7                               |

---

En relación a los logros:

- **Cumplimiento de envío de información en los plazos:** este es un indicador nuevo, sin embargo es destacable haber superado la meta establecida en 80% con un valor efectivo de 92,5%. Al respecto, cabe señalar que se trata de protocolos de intercambio de información que sistematizan diversa información que debe ser entregada periódicamente por las concesionarias a la SISS, la que constituye la base para gran parte de los procesos de fiscalización, fijación de tarifas y regulación en general que la SISS realiza.
- **Proporción de proyectos ambientales revisados oportunamente:** el alto volumen de declaraciones y estudios de impacto ambiental había provocado un importante desfase respecto de los plazos de revisión establecidos, lo que se ha reducido, aún cuando se ha mantenido el volumen de estudios recibidos (648 estudios y declaraciones).
- **Cumplimiento de normas o instrucciones por establecimientos industriales:** el indicador se refiere a los resultados de los autocontroles por parte de los establecimientos industriales que se encuentran sujetos a monitoreo, derivados ya sea de un decreto que aprueba su sistema de tratamiento de Riles (ley 3.133 actualmente derogada), o bien de una resolución de calificación ambiental (ley de bases del medioambiente). También se refiere a los resultados de instrucciones impartidas por la SISS para el mejoramiento de los procesos de tratamiento de Riles por parte de los establecimientos industriales. El indicador muestra mejoramiento en el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable en cada caso.
- **Duración de procesos sancionatorios:** la SISS aplica sanciones tanto a empresas sanitarias como a establecimientos industriales, mediante un procedimiento administrativo que implica diversas etapas, desde la identificación del hecho sancionable hasta la aplicación de la sanción, pasando por instancias de presentación de descargos y análisis que pueden dilatar el plazo total. El indicador muestra un avance significativo en la reducción de dicho plazo, lo que se complementa con la aplicación de un procedimiento mejorado y con el control mediante un sistema tipo workflow.

En relación a los no logros:

- **Cumplimiento programa de apoyo tecnológico interno (plan informático):** este indicador da cuenta de los diversos desarrollos informáticos que deben tener por resultado sistemas que van en apoyo de la gestión y de los diversos procesos que la SISS realiza. Se indican a continuación sus componentes, ponderaciones, productos que apoyan y resultados parciales, de donde se deduce que los procesos mayormente afectados por los retrasos son algunos de tarifas y fiscalización, aunque los retrasos en los desarrollos informáticos no implican que los procesos relacionados no se lleven correctamente a cabo, sino que existen menos facilidades de tipo informático para su realización, y se ejecutan con sistemas menos avanzados o manuales.

| Sistema                           | Ponderación para indicador % | Productos que apoya         | Cumplimiento programa a dic/03 % | Avance físico a mar/04 % |
|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Cobros no monopólicos             | 1                            | Fiscalización               | 100                              | 100                      |
| Información infraestructura       | 22                           | Tarifas                     | 47                               | 80                       |
| Cálculo de tarifas                | 33                           | Tarifas                     | 47                               | 80                       |
| Workflow correspondencia          | 3                            | Gestión interna             | 100                              | 100                      |
| Indexación                        | 3                            | Tarifas y Fiscalización     | 44                               | 100                      |
| Estructura de propiedad           | 2                            | Fiscalización e Información | 100                              | 100                      |
| Comunicaciones entre sistemas     | 2                            | Varios                      | 44                               | 90                       |
| Calidad agua potable              | 4                            | Fiscalización               | 42                               | 80                       |
| Calidad aguas residuales          | 2                            | Fiscalización               | 42                               | 80                       |
| Control de Riles                  | 2                            | Fiscalización               | 42                               | 80                       |
| Información básica de empresas    | 2                            | Todos                       | 49                               | 80                       |
| Administración de documentos      | 2                            | Información                 | 100                              | 100                      |
| Análisis multidimensional de inf. | 11                           | Fiscalización e Información | 37                               | 60                       |
| Mejora sitio web corporativo      | 6                            | Información                 | 100                              | 100                      |
| Ventanilla única SERNAC           | 3                            | Fiscalización e Información | 27                               | 100 (a)                  |
| Control OIRS                      | 2                            | Fiscalización e Información | 100                              | 60                       |

(a): terminadas actividades comprometidas por SISS, aún no operativo

## ANÁLISIS DE OTROS LOGROS / NO LOGROS

### PROGRAMA BID – FOMIN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El 28 de Febrero de 2000, se suscribió un convenio entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su calidad de administrador del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Ministerio de Hacienda en representación de la República de Chile, en su calidad de beneficiario, con el propósito de formalizar los términos del otorgamiento de una cooperación técnica no reembolsable a dicho beneficiario, por el monto de hasta un millón cien mil dólares. El organismo ejecutor del programa fue la Superintendencia de Servicios Sanitarios, para dar cumplimiento al objetivo de la operación que era "Fortalecer la capacidad de regulación en el sector de agua potable y alcantarillado en Chile y así facilitar la participación de la iniciativa privada en la prestación de servicios y en el financiamiento de sus inversiones".

| DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS SEGÚN CONVENIO<br>(MILES US\$)     |              |              |
|---|--------------|--------------|
| Componentes   | FOMIN        | LOCAL        |
| 1. Mejoramiento y consolidación de la política de fiscalización | 160          | 273          |
| 2. Mejoramiento del proceso de fijación de tarifas              | 180          | 287          |
| 3. Estudios específicos para la regulación del servicio         | 180          | 326          |
| 4. Programa de capacitación del personal                        | 223          | 335          |
| 5. Mejoramiento de la organización institucional                | 241          | 307          |
| 6. Seminario – taller de transferencia de experiencias          | 27           | 43           |
| 7. Coordinación e imprevistos                                   | 89           | 129          |
| <b>Totales</b>  | <b>1.100</b> | <b>1.700</b> |

---

Los objetivos se orientaban al fortalecimiento de la SISS, en su capacidades reguladoras y fiscalizadoras, mediante un programa de estudios y actividades de desarrollo organizacional y de capacitación que fue exitosamente cumplido, culminando en septiembre de 2003 con la realización de un seminario internacional, que convocó a reguladores de Latinoamérica y Estados Unidos y con la edición de un libro que se encuentra en curso.

El programa logró un 99,6 % de ejecución de los recursos BID-FOMIN, y completar en un 100% los recursos comprometidos a nivel de aporte local, con lo que se sitúa entre los programas exitosos de este tipo, en opinión del BID.

---

## Cumplimiento de los compromisos institucionales

### Informe de Programación Gubernamental

De acuerdo a lo detallado en el Anexo 1, esta Superintendencia dio cumplimiento satisfactorio a sus ocho compromisos gubernamentales, de los cuales se destacan los cinco principales:

| Producto estratégico                | Objetivo   | Producto   | Cumplimiento |
|-------------------------------------|--|--|--------------|
| Tarifas                             | Elaboración de bases preliminares correspondientes al cuarto proceso de fijación de tarifas  | Documento Bases Preliminares   | Cumplido     |
| Fiscalización Tarifas               | Aplicación de nueva guía para la elaboración de planes de desarrollo   | Dos programas de desarrollo de concesionarias piloto realizados con la nueva guía                              | Alto         |
| Tarifas                             | Recepción, carga y validación de información correspondiente a la contabilidad regulatoria de las concesionarias sanitarias        | Información cargada, validada y analizada, para dos empresas   | Cumplido     |
| Fiscalización                       | Ejecutar fiscalización integral de concesionarias de servicios sanitarios, focalizadas mediante identificación de áreas de riesgo. | Cinco informes de fiscalización integral   | Cumplido     |
| Fiscalización Información relevante | Mejorar la calidad de atención que proporciona la SISS a los clientes de concesionarias sanitarias                                 | Contrato de un call center e implementación de móvil de atención de reclamos en regiones V, VI y Metropolitana | Cumplido     |

Ver información complementaria en anexo "Programación Gubernamental".

---

**Informe de cumplimiento de los compromisos de los programas evaluados /  
Instituciones<sup>20</sup> Evaluadas<sup>21</sup>**

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2003.

---

<sup>20</sup> Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

<sup>21</sup> Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

## Avances en materias de Gestión

### Cumplimiento del PMG

La Superintendencia se adscribió a los PMG a partir del año 2001, dando desde entonces cumplimiento al 100% de los compromisos asumidos.

En particular en el año 2003 son destacables los logros del Sistema de Capacitación, para lo cual se contó con el apoyo del Programa BID-FOMIN citado en el punto "Análisis de otros logros / no logros". Una de las componentes de dicho programa permitió incrementar significativamente la capacitación realizada, cuya gestión fue exitosamente desarrollada por el Comité Bipartito de Capacitación y la Unidad de Administración. Es así como se realizaron 3.664 horas de capacitación, de las cuales 1.580 corresponden a financiamiento BID-FOMIN, un 71% de personal capacitado, con una tasa de participación de 2,0 por funcionario capacitado.

También es importante destacar el avance en el Sistema OIRS, en el cual se logró estructurar un sistema integrado interdivisional para la atención de los requerimientos de información de diversa índole, así como un sistema de control y registro, con lo cual se asegura una mejor calidad de atención a los usuarios.

Respecto del Sistema de Control de Gestión, cabe destacar su funcionamiento ya en régimen normal, con la determinación periódica de los cuarenta indicadores que lo componen, y la presentación de algunos de ellos en el proceso de formulación presupuestaria. Asimismo, su utilización para el monitoreo interno del desarrollo de las labores de mayor prioridad o nivel estratégico.

Por otra parte, en relación al Sistema Simplificación de Trámites, se cumplió la etapa III, revisándose diversos procesos de la SISS (Adjudicación de concesiones, Determinación de tarifas, Fiscalización de las empresas sanitarias (ESS) y de los establecimientos industriales (EI), Asistencia técnica en aspectos medioambientales, Evaluación del sector sanitario y Formulación y actualización de normas técnicas), concluyéndose que la SISS ha realizado, o tiene en ejecución, acciones que mejoran y perfeccionan los procesos, cubriendo prácticamente todas las brechas detectadas, quedando por resolver brechas solamente en el proceso de fiscalización de los establecimientos industriales.

Ver información complementaria en anexo "Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2003".

Ver información complementaria en anexo "Indicadores de Gestión de Recursos Humanos".

---

## Proyectos de Ley

### Proyecto de ley:

Normas sobre compensaciones a los usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos.

Surgido de una iniciativa parlamentaria, constituye una modificación al D.F.L. MOP N° 382/88, que pretende introducir y establecer un mecanismo de compensación en beneficio de los usuarios afectados por interrupciones, restricciones y racionamientos de agua potable, cuya idea principal es mantener la relación entre el precio y la calidad del servicio prestado, considerando que se trata de un servicio público monopólico. La compensación al usuario debe operar en circunstancias en que no recibe el servicio y sin que la empresa le haya notificado previamente de tal situación.

El corte de suministro de agua potable sujeto a compensación debería tipificarse en orden a la duración y número de usuarios afectados, previa calificación del tipo de interrupción que realice la Superintendencia. Para tal efecto, será necesario tener información sobre el diámetro de la cañería afectada, número de arranques comprometidos, estimación del volumen de agua no vendido, fecha de corte y reposición y calificación del tipo de falla.

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

Situación a diciembre de 2003:

Boletín N° 2.357-09 Origen: Cámara (moción), fecha de ingreso 07-09-1999, sobre compensaciones a usuarios, con fecha 3 septiembre de 2002 se evacua primer informe de la Comisión de Obras públicas, dicho informe aun no es público.

### Proyecto de ley:

Introduce Modificaciones en el D.F.L. M.OP. N° 382/88, Ley General de Servicios Sanitarios

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

Situación a diciembre de 2003:

Boletín N° 2865-09; Moción 22/01/02 Cuenta a Comisión de Obras Públicas (No incluido en convocatoria a legislatura extraordinaria 345°).

---

## 4. Desafíos 2004

A fines de 2002, el Comité Ejecutivo de la SISS generó los lineamientos para el desarrollo de las labores de la organización en el período 2003-2005, identificándose los tres principales desafíos estratégicos a enfrentar durante en el trienio, los que por tanto, mantienen su vigencia para el año 2004:

- Mantener y perfeccionar procesos conducentes a tarifas justas (Tarifas)
- Aplicar procesos de fiscalización eficientes (Fiscalización)
- Proporcionar información relevante (Información)

Para operacionalizar estos objetivos se determinó la necesidad de tener presentes los siguientes temas, en la planificación anual de la SISS:

- Integración en las prácticas de trabajo y tareas entre grupos de trabajo interdivisionales.
- La información como proyecto prioritario.
- La fiscalización eficiente y legitimada por el sector, en particular por los consumidores.
- La fijación de tarifas como proceso clave de integración y estratégica para el éxito de la gestión.
- Los procesos y la tecnología como elementos de mejoramiento continuo.

Durante el año 2003 se avanzó en la ejecución de un plan de trabajo tendiente a fortalecer el cuarto proceso de tarificación de las empresas sanitarias, considerando principalmente que tales procesos son transversales y, por tanto, deben ser abordados por la Superintendencia en su integridad, incorporando a las diversas áreas a un trabajo conjunto y no sólo de apoyo.

La planificación del año 2004 considera los aspectos antes enunciados, para continuar con la línea de trabajo dispuesta para el trienio.

Concretamente entonces, en lo que a tarifas se refiere, los principales desafíos están centrados en el desarrollo de los estudios de tarifarios de las empresas Aguas Andinas S.A., ESVAL S.A. y EMSSAT S.A., las cuales representan el 50,4% de los clientes del sector sanitario chileno. A estas empresas, se agrega el desarrollo de los procesos de fijación tarifaria de un grupo de empresas pequeñas y otras de la Región Metropolitana cuyos estudios se iniciarán en el segundo trimestre.

El desafío se centra en la realización de un proceso que cumpla con las exigencias planteadas en el marco legal, que aplique las metodologías desarrolladas en el período de preparación del proceso y de elaboración de las bases de los estudios tarifarios, que integre eficientemente la información disponible en la Superintendencia y con un trabajo de equipo transversal a la organización. Todo ello, para conducir a un resultado de tarifas de equilibrio de largo plazo que asegure la sustentabilidad y desarrollo del sector y justicia para los consumidores.

En materia de fiscalización, los principales desafíos para el año 2004 dicen relación con el desarrollo de fiscalizaciones de aspectos relevantes para el cuarto proceso tarifario, y la consolidación de los controles en el área ambiental. En efecto, la planificación contempla la validación de información que será usada en los procesos tarifarios este mismo año, así como también la aplicación prioritaria de fiscalizaciones integrales en concesionarias cuyos procesos tarifarios comienzan el año 2005.

---

En materia ambiental, las principales metas consideran transparentar, agilizar y hacer más eficiente la información que entregan las concesionarias sanitarias a la SISS, en materia de control y fiscalización de Riles, mejorando las deficiencias detectadas en los actuales procedimientos e incorporando las modificaciones legales y normativas que han ocurrido. Por otra parte, generar las herramientas necesarias que permitan focalizar la fiscalización de las normas de emisión vigentes, en el momento en que comiencen a ser plenamente exigibles. Y finalmente, estandarizar los procesos asociados al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), que dicen relación con los proyectos de plantas de tratamiento de Riles y plantas de tratamiento de aguas servidas domésticas.

Respecto de estudios, son relevantes otros que también apoyan el proceso tarifario, como los informes de desempeño financiero de las empresas, el desarrollo de bases de datos con información histórica y preparación de series estadísticas, y el estudio del impacto de las normas secundarias en las tarifas de servicios sanitarios.

En materia de tecnologías de información, se espera lograr la consolidación del uso de los sistemas de información desarrollados en los últimos períodos, apoyando la adecuación de los procesos administrativos asociados y consolidando el uso de Internet como herramienta efectiva y segura para el intercambio de información. En particular se destacan la implementación de un sistema de información para apoyar los requerimientos OIRS, completar la integración con el sistema de ventanilla única del SERNAC, implementar exitosamente los proyectos de "Cálculo de Tarifas" y "Control de Facturación" masiva de las empresas sanitarias, y considerando el permanente perfeccionamiento de los procesos periódicos de entrega de información. Eventualmente también la implementación de sistemas de información gráficos, que permitan abordar con mayor precisión la información de redes y modelamiento para las determinaciones tarifarias.

Por otra parte, en cuanto a normativa, se considera relevante preparar y sistematizar un proyecto destinado a actualizar las normas reglamentarias en el ámbito de la prestación de los servicios, más acorde con la realidad del sector sanitario, sobre la base del texto borrador ya preparado (D.S. MOP 121/91). Además, identificar la necesidad de modificación de otras normativas relevantes, en particular considerando la relación y trabajo con empresas sanitarias.

Todas estas materias serán abordadas considerando que son proyectos a nivel de Superintendencia y, en consecuencia, deben ser gestionados en un trabajo conjunto entre las diversas áreas, asumiéndose como prioritario mejorar la calidad de los procesos y las prácticas de trabajo, a través de la cooperación y la integración de equipos humanos, planificándose el año 2004 a través de acción y trabajo en equipo con alta integración y transversalidad de los proyectos.

---

## Anexos

- Programación Gubernamental
- Cumplimiento Programa de Mejoramiento de la Gestión 2003
- Transferencias Corrientes
- Iniciativas de Inversión
- Indicadores de Gestión de Recursos Humanos
- Detalle del Balance Global

## Anexo 1: Programación Gubernamental

Objetivo: Ejecutar fiscalización integral de concesionarias de servicios sanitarios, focalizadas mediante identificación de áreas de riesgo.

| PRODUCTO                                 | 1T  | 2T   | 3T   | 4T   |
|--|---|--|--|--|
| Cinco informes de fiscalización integral | <u>Compromiso:</u> Cero<br><u>Avance:</u> Cero<br><u>Evaluación:</u> NO<br><b>REQUIERE EVALUACIÓN</b> | <u>Compromiso:</u> Una fiscalización integral<br><u>Avance:</u> Realizadas 8 fiscalizaciones integrales<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO | <u>Compromiso:</u> Dos fiscalizaciones integrales<br><u>Avance:</u> Realizadas 8 fiscalizaciones integrales. Avance acumulado 166%.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO | <u>Compromiso:</u> Dos fiscalizaciones integrales<br><u>Avance:</u> La programación se adelantó, realizándose 8 fiscalizaciones integrales al segundo trimestre. Avance total 160%.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO |

Objetivo: Asegurar el cumplimiento continuo de la normativa que regula el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas servidas

| PRODUCTO   | 1T  | 2T   | 3T   | 4T  |
|--|---|--|--|---|
| Muestreo a 30 plantas de tratamiento de aguas servidas | <u>Compromiso:</u> Cero<br><u>Avance:</u> Cero<br><u>Evaluación:</u> NO<br><b>REQUIERE EVALUACIÓN</b> | <u>Compromiso:</u> 10 muestreos<br><u>Avance:</u> realizados 18 muestreos<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO | <u>Compromiso:</u> 10 muestreos<br><u>Avance:</u> Realizados 19 muestreos. Avance acumulado 123%.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO | <u>Compromiso:</u> 10 muestreos<br><u>Avance:</u> Realizados 35 muestreos. Año total comprometido muestreos a 30 plantas, realizado efectivo muestreos a 72 plantas, cumplimiento 240%. Se intensificó la fiscalización de plantas de tratamiento de aguas servidas.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO |

Objetivo: Mejorar la calidad de la atención que proporciona la SISS a los clientes de concesionarias sanitarias

| PRODUCTO  | 1T   | 2T  | 3T  | 4T  |
|---|--|---|---|---|
| Contrato de un Callcenter e implementación de un servicio móvil de atención de reclamos en las regiones V, VI y Metropolitana | <u>Compromiso:</u> ----<br><u>Avance:</u> No hay compromiso para primer trimestre<br><u>Evaluación:</u> NO<br><b>REQUIERE EVALUACIÓN</b> | <u>Compromiso:</u> Informe Semestral<br><u>Avance:</u> Informe semestral generado.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO | <u>Compromiso:</u> ----<br><u>Avance:</u> No corresponde entrega de informe que da cuenta del funcionamiento del Call Center y del SISS Móvil, dado que son de periodicidad semestral.<br><u>Evaluación:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN | <u>Compromiso:</u> Informe Semestral<br><u>Avance:</u> Informe semestral generado conforme. Cumplimiento 100%.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO |

Objetivo: Validar Catastro de Establecimientos Industriales que descargan en cursos superficiales de agua, sujetos al cumplimiento de la Norma D.S. SEGPRES N°90/00

| PRODUCTO  | 1T  | 2T   | 3T   | 4T  |
|---|---|--|--|---|
| Catastro validado de industrias que deben cumplir con la Norma D.S. SEGPRES N°90/00 | <u>Compromiso:</u> ----<br><u>Avance:</u> No hay compromiso para primer trimestre<br><u>Evaluación:</u> Sin Evaluar | <u>Compromiso:</u> Informe Semestral<br><u>Avance:</u> Generado Informe Semestral<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO | <u>Compromiso:</u> ----<br><u>Avance:</u> Sin avance trimestral comprometido.<br><u>Evaluación:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN | <u>Compromiso:</u> Informe Semestral<br><u>Avance:</u> Informe semestral generado conforme. Cumplimiento 100%.<br><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO |

Objetivo: Aplicación de nueva guía para la elaboración de los programas de desarrollo

| PRODUCTO   | 1T   | 2T  | 3T   | 4T  |
|--|--|---|--|---|
| Dos programas de desarrollo de las concesionarias piloto con base en nueva guía. | <p><u>Compromiso:</u> Elaboración de documento final para las concesionarias y desarrollo del procedimiento administrativo a aplicar para la actualización y modificación de los programas de desarrollo.</p> <p><u>Avance:</u> Elaborado documento final para las concesionarias.</p> <p>Procedimiento administrativo retrasado.</p> <p><u>Evaluación:</u> MEDIO</p> <p><u>Comentario:</u> Procedimiento Administrativo atrasado.</p> | <p><u>Compromiso:</u> Elaboración y comunicación del cronograma de actualización de los programas de desarrollo de 20 empresas.</p> <p><u>Avance:</u> La Superintendencia priorizó el análisis de modificaciones al Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios (D.S. MOP N°121/91), por lo que se postergó esta actividad para el mes de julio de 2003.</p> <p><u>Evaluación:</u> Sin Evaluar</p> | <p><u>Compromiso:</u> Elaboración de al menos 2 programas de desarrollo con base en la aplicación de la nueva guía.</p> <p><u>Avance:</u> Elaboración y comunicación del cronograma de actualización de los programas de desarrollo de 20 empresas: realizado.</p> <p>Se han recibido los PD actualizados de tres empresas (ESSAT, EMSSAT y Aguas Décima - Total 15 PD)</p> <p>Avance 130% respecto de lo programado.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Revisión de los programas de desarrollo presentados a la SISS con base en la aplicación de la nueva guía.</p> <p><u>Avance:</u> De los 15 PD actualizados recibidos de las empresas ESSAT, EMSSAT y Aguas Décima, se cumplió con la revisión de 14 de ellos, por lo tanto un 93%</p> <p><u>Evaluación:</u> ALTO</p> |

**Objetivo:** Elaboración de bases preliminares correspondientes al cuarto proceso de fijación de tarifas.

| PRODUCTO   | 1T   | 2T   | 3T   | 4T  |
|--|--|--|--|---|
| Documento Bases Preliminares del Cuarto Proceso Tarifario. | <p><u>Compromiso:</u> Identificación de temas a incluir en las bases preliminares.</p> <p><u>Avance:</u> Identificados temas a incluir en las bases preliminares.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Desarrollo de metodologías a considerar en las bases preliminares para: Agua Cruda y Tasa de Costo de Capital.</p> <p><u>Avance:</u> Trabajos en desarrollo de acuerdo a lo programado.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Análisis legal del documento Bases Preliminares.</p> <p><u>Avance:</u> En desarrollo de acuerdo a lo programado: 100%</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Elaboración de documento final de Bases Preliminares.</p> <p><u>Avance:</u> Bases preliminares elaboradas y publicadas. Cumplido 100%.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> |

**Objetivo:** Recepción, carga y validación de información correspondiente a la contabilidad regulatoria de las concesionarias sanitarias (instructivo de gastos y costos).

| PRODUCTO   | 1T  | 2T   | 3T   | 4T   |
|--|---|--|--|--|
| Información cargada, validada y analizada, correspondiente a 2 empresas. | <p><u>Compromiso:</u> Implementación del sistema informático para almacenar la información.</p> <p><u>Avance:</u> Implementado el sistema informático para almacenar la información.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Recepción de la información remitida por las concesionarias.</p> <p><u>Avance:</u> Avance de acuerdo a lo programado.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Carga y validación de la información.</p> <p><u>Avance:</u> Carga y validación de la información ejecutada. Avance 100% de lo programado.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Análisis de la información de 2 concesionarias.</p> <p><u>Avance:</u> Analizada la información de Aguas Andinas S.A. y Esva S.A. (empresas que inician sus procesos tarifarios). Cumplimiento 100%.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> |

**Objetivo:** Desarrollo de sistemas de información para la SISS Fase I: Indexación de tarifas, Captura de información general de empresas sanitarias, Captaciones de agua, Estructura de propiedad de las empresas sanitarias, Control de flujos de procesos (correspondencia, sanciones y atención de clientes)

| PRODUCTO  | 1T   | 2T   | 3T   | 4T  |
|---|--|--|--|---|
| Sistemas computacionales para el manejo de los temas señalados en la descripción de la actividad. | <p><u>Compromiso:</u> Sistema workflow de sanciones, Sistema workflow de atención de clientes, Sistema workflow de correspondencia.</p> <p><u>Avance:</u> Sistema workflow de sanciones, Sistema workflow de atención de clientes, Sistema workflow de correspondencia desarrollados e implementados.</p> <p><u>Evaluación:</u> CUMPLIDO</p> | <p><u>Compromiso:</u> Sistema de captaciones de agua, Sistema de información de empresas sanitarias, Sistema de indexación de tarifas y Sistema de control de estructura de propiedad.</p> <p><u>Avance:</u> Avance 905 de lo programado.</p> <p><u>Evaluación:</u> ALTO</p> | <p><u>Compromiso:</u> ----</p> <p><u>Avance:</u> Están terminados los sistemas: Captaciones de agua potable y Control de estructura de propiedad. Se mantienen actividades pendientes en los otros dos, por lo tanto el avance es de 90%.</p> <p><u>Evaluación:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> | <p><u>Compromiso:</u> ----</p> <p><u>Avance:</u> Sistemas de información terminados. La actividad se desarrolló completamente dentro del año, aunque con retrasos en sus etapas.</p> <p><u>Evaluación:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> |

## Anexo 2: Cumplimiento Programa de Mejoramiento de la Gestión 2003

| Áreas de Mejoramiento              | Sistemas   | Objetivos de Gestión                     |    |              |    |   |    | Prioridad | Ponderador | Cumple |
|------------------------------------|--|--|----|--------------|----|---|----|-----------|------------|--------|
|                                    |  | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance |    |              |    |   |    |           |            |        |
|                                    |  | I  | II | III          | IV | V | VI |           |            |        |
| Recursos Humanos                   | Capacitación   |  |    | X            |    |   |    | Alta      | 20 %       | Si     |
|                                    | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo |  |    |              | X  |   |    | Media     | 10 %       | Si     |
|                                    | Evaluación de Desempeño                                  |  |    |              | X  |   |    | Media     | 10 %       | Si     |
| <i>Atención a Usuarios</i>         | Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS    |  |    |              |    | X |    | Baja      | 5 %        | Si     |
|                                    | Simplificación de Trámites                               |  |    | X            |    |   |    | Baja      | 5 %        | Si     |
| Planificación / Control de Gestión | Planificación / Control de Gestión                       |  |    |              |    | X |    | Alta      | 20 %       | Si     |
| Auditoría Interna                  | Auditoría Interna  |  |    |              |    |   |    | -         | -          | -      |
| Administración Financiera          | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público   |  |    |              | X  |   |    | Media     | 10 %       | Si     |
|                                    | Administración Financiero-Contable                       |  |    |              | X  |   |    | Alta      | 20 %       | Si     |
| Enfoque de Género                  | Enfoque de Género  |  |    | SISS eximida | -  | - | -  |           |            |        |

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100 %

### SISTEMAS EXIMIDOS / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Sistemas          | Justificación  |
|-------------------|--|
| Enfoque de género | La Superintendencia fue eximida por SERNAM de comprometer este sistema, a partir de la validación de la etapa 1 realizada el año 2002. |
| Auditoría interna | Se presentó requerimiento en proyecto de presupuesto, no obteniéndose asignación presupuestaria para aumento de dotación.              |

---

## Anexo 3: Transferencias Corrientes<sup>22</sup>

| Descripción                               | Presupuesto Inicial<br>2003 <sup>23</sup><br>(M\$) | Presupuesto<br>Final 2003 <sup>24</sup><br>(M\$) | Gasto<br>Devengado <sup>25</sup><br>(M\$) | Diferencia <sup>26</sup> |
|---|--|--|---|--------------------------|
| TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO          | 360.570  | 348.570  | 348.442                                   | 128                      |
| Gastos en Personal                        |  |  |   |                          |
| Bienes y Servicios de Consumo             |  |  |   |                          |
| Inversión Real                            |  |  |   |                          |
| Otros                                     | 360.570  | 348.570  | 348.442                                   | 128                      |
| TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS | 3.030  | 3.030  | 2.878                                     | 152                      |
| Gastos en Personal                        |  |  |   |                          |
| Bienes y Servicios de Consumo             |  |  |   |                          |
| Inversión Real                            |  |  |   |                          |
| Otros                                     | 3.030  | 3.030  | 2.878                                     | 152                      |
| TOTAL TRANSFERENCIAS                      | 363.600  | 351.600  | 2.878                                     | 152                      |

La única diferencia de mayor significación (MM\$ 12,0 entre presupuesto inicial y presupuesto final) corresponde a un traspaso presupuestario (según decreto 1147) al subtítulo 22, bienes y servicios de consumo.

---

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 31.12.2003

25 Incluye los gastos no pagados el año 2003

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

## Anexo 4: Iniciativas de Inversión<sup>27</sup>

| Iniciativas de Inversión | Costo Total Estimado <sup>28</sup> | Ejecución Acumulada al año 2003 <sup>29</sup> | % Avance al Año 2003 | Presupuesto Final Año 2003 <sup>30</sup> | Ejecución Año 2003 <sup>31</sup> | % Ejecución Año 2003 | Saldo por Ejecutar |
|--------------------------|------------------------------------|---|----------------------|--|----------------------------------|----------------------|--------------------|
|                          | (1)                                | (2)   | (3) = (2) / (1)      | (4)                                      | (5)                              | (6) = (5) / (4)      | (7) = (4) - (5)    |
| 31-53-649                | 122.100                            | 122.043                                       | 100                  | 65.100                                   | 65.043                           | 100                  | 57                 |
| 31-53-675                | 19.500                             | 19.500  | 100                  | 9.750                                    | 9.750                            | 100                  | 0                  |
| 31-53-676                | 40.000                             | 24.150  | 60.38                | 24.150                                   | 24.150                           | 100                  | 0                  |
| 31-53-677                | 432.800                            | 178.000                                       | 41.12                | 178.000                                  | 178.000                          | 100                  | 0                  |
| 31-53-679                | 55.000                             | 55.000  | 100                  | 55.000                                   | 55.000                           | 100                  | 0                  |
| 31-53-680                | 253.880                            | 100.990                                       | 39.78                | 101.000                                  | 100.990                          | 99.99                | 10                 |
| 31-53-681                | 50.500                             | 50.500  | 100                  | 50.500                                   | 50.500                           | 100                  | 0                  |
| 31-53-682                | 60.800                             | 59.978  | 100                  | 60.800                                   | 59.978                           | 98.65                | 822                |
| 31-53-683                | 60.784                             | 40.000  | 65.81                | 40.400                                   | 40.000                           | 99                   | 400                |

### Ítem 31.53.649

**Nombre:** "Estudio análisis y determinación tercer proceso tarifario grupo norte".  
**Objetivo:** Determinación de tarifas, actuación de comisión de expertos para ESSAT S.A.  
**Beneficiarios:** Clientes de ESSAT S.A. y la concesionaria.  
 El estudio se ejecuto con un avance físico financiero de un 100%.

### Ítem 31.53.675

**Nombre:** "Estudio análisis vida útil activos empresas sanitarias".  
**Objetivo:** Determinar los criterios y metodología aplicable para la determinación de la vida útil de los activos de las concesionarias en el cuarto proceso tarifario.  
**Beneficiarios:** Todos los clientes de las concesionarias de servicios sanitarios.  
 El estudio se ejecutó con un avance físico financiero de un 100 %, correspondiendo al último pago devengado del año 2002.

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

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 2003

30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2003

31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2003

---

**Ítem 31.53.676**

Nombre: "Estudio análisis y determinación tarifas Aguas Décima y Servicomunal".  
Objetivo: Determinación de tarifas de las empresas Aguas Décima y Servicomunal.  
Beneficiarios: Los clientes de ambas empresas y las propias concesionarias.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

**Ítem 31.53.677**

Nombre: "Estudio análisis y determinación tarifas Aguas Andinas".  
Objetivo: Estudio preliminar para el cuarto proceso de fijación de tarifas de Aguas Andinas.  
Beneficiarios: Clientes de Aguas Andinas y la propia concesionaria.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

**Ítem 31.53.679**

Nombre: "Estudio análisis y definición de metodología para determinar valor del agua cruda".  
Objetivo: Determinar los criterios y metodología aplicables a la determinación del valor del agua cruda en los estudios tarifario del cuarto proceso.  
Beneficiarios: Todos los clientes de las concesionarias sanitarias y las propias concesionarias.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

**Ítem 31.53.680**

Nombre: "Estudio análisis y determinación tarifas empresa sanitaria ESVAL S.A.".   
Objetivo: Determinación por la SISS de las tarifas de Aguas Andinas y ESVAL.  
Beneficiarios: Todos los clientes de ambas concesionarias sanitarias y las propias concesionarias.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

**Ítem 31.53.681**

Nombre: "Estudio análisis y elaboración de bases generales para realizar estudios tarifarios".  
Objetivo: Definición de las bases técnicas sobre las cuales se realizarán los estudios del cuarto proceso tarifarios.  
Beneficiarios: Todos los clientes de las concesionarias sanitarias y las propias concesionarias.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

**Ítem 31.53.682**

Nombre: "Estudio análisis del dimensionamiento de la empresa modelo para el cálculo de costo".  
Objetivo: Dado que las tarifas se determinan con base en una empresa modelo, este estudio aborda su dimensionamiento para la formulación de los costos asociados.  
Beneficiarios: Todos los clientes de las concesionarias sanitarias y las propias concesionarias.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

**Ítem 31.53.683**

Nombre: "Estudio análisis y validación costos y gastos 2002 empresas sanitarias".  
Objetivo: La validación de la información de costos y gastos proporcionada por las empresas Aguas Andinas y ESVAL, y que se utilizará en sus procesos tarifarios.  
Beneficiarios: Todos los clientes de ambas concesionarias sanitarias y las propias concesionarias.  
El estudio se ejecutó con avance físico y financiero de un 100%.

## Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Indicadores  | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>32</sup> |      | Avance <sup>33</sup> |
|--|---|--------------------------|------|----------------------|
|  |   | 2002                     | 2003 |                      |
| Días No Trabajados (1)<br>Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.   | $(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$                               | 1.26                     | 1.44 | 87.5                 |
| Rotación de Personal (2)<br>Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$ | 2.11                     | 0.7  | 301.4                |
| Rotación de Personal<br>Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.  | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$   | 0                        | 0    | 0                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios jubilados</li> </ul>   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios fallecidos</li> </ul>  | $(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 2.11                     | 0.7  | 301.4                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiros voluntarios (3)</li> </ul>  | $(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros</li> </ul>  | $\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$   | 167                      | 0    | -                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón o Tasa de rotación (4)</li> </ul>   |   |                          |      |                      |
| Grado de Movilidad en el servicio<br>Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.                                     | $(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |
| Grado de Movilidad en el servicio (5)<br>Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$   | 12.66                    | 7.7  | 60.80                |

32 La información corresponde al período Junio 2001-Mayo 2002 y Junio 2002-Mayo 2003, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2002-Diciembre 2002 y Enero 2003-Diciembre 2003.

33 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.

| Indicadores   | Fórmula de Cálculo   | Resultados <sup>32</sup> |       | Avance <sup>33</sup> |
|---|--|--------------------------|-------|----------------------|
|   |  | 2002                     | 2003  |                      |
| Capacitación y Perfeccionamiento del Personal (6)   |  |                          |       |                      |
| Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.        | $(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$                              | 30.28                    | 60.10 | 198.50               |
| Porcentaje de becas <sup>34</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.              | $N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$                                      | 0                        | 0     | 0                    |
| Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. (7)                | $(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$ | 6.93                     | 25.10 | 362.2                |
| Grado de Extensión de la Jornada (8)  |  |                          |       |                      |
| Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.                     | $(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$           | 3.90                     | 3.47  | 112.4                |
| Evaluación del Desempeño 9 <sup>35</sup>  | Lista 1 % de Funcionarios  | 96                       | 56    | 58.3                 |
|   | Lista 2 % de Funcionarios  | 4                        | 44    | 1100                 |
|   | Lista 3 % de Funcionarios  | 0                        | 0     |                      |
|   | Lista 4 % de Funcionarios  | 0                        | 0     |                      |
| Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal. |  |                          |       |                      |

**Notas:**

1. Días no trabajados: El indicador es descendente ya que aumenta y se transforma en un deterioro ya que el promedio de días no trabajados por funcionarios es mayor al año anterior.
2. Rotación de personal: El indicador es descendente, disminuye en relación al año anterior y significa una mejora.
3. Retiros voluntarios: El indicador es descendente, disminuye en relación al año anterior y significa una mejora.
4. Tasa de rotación: Disminuye en relación al año anterior y significa una mejora. En el periodo no existieron ingresos y solo un egreso.
5. Grado de movilidad: El indicador es ascendente, disminuye y se transforma en un deterioro para el personal, ya que existen menos funcionarios recontractados en grados superiores que en periodo anterior.
6. Capacitación y perfeccionamiento: El indicador es ascendente, existe un aumento significativo en el número de funcionarios capacitados. Lo que significa una mejora en relación al año 2002.
7. Capacitación y perfeccionamiento: El indicador es ascendente, existe un aumento significativo en el número anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.
8. Grado de extensión: El indicador es descendente, por lo cual al disminuir el año 2003 las horas extraordinarias, dicho indicador se evalúa como una mejora.
9. Evaluación de desempeño: Los indicadores son ascendentes por lo que al aumentar, se evalúan como mejora en la gestión del personal. En este caso si bien es cierto el porcentaje de funcionarios en Lista 2 aumentó considerablemente, disminuyeron también los funcionarios en Lista 1.

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

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

---

## Anexo 6: Detalle del Balance Global

Según lo indicado en el punto 3, en este anexo se agrega mayor información que complementa y aclara la incluida en dicho punto, la que ha sido muy resumida debido a las limitaciones de espacio del formato establecido.

### Cumplimiento de desafíos 2003

#### **1. Validación de la información para el cuarto proceso de tarificación**

Este proceso de revisión se efectuó en las concesionarias Aguas Andinas S.A. y Esval S.A., considerando la información correspondiente a la base de infraestructura, facturación y aportes de terceros, que remiten en forma periódica todas las empresas del país a esta Superintendencia.

En el caso de la base de infraestructura, se dividió en obras singulares y redes de distribución y recolección, considerándose para las primeras un análisis de consistencia y visitas a terreno. En el caso de las redes analizó el incremento de redes informado por las empresas en paralelo con el análisis de los aportes, con una verificación de los respaldos existentes, así como los análisis preliminares para efectuar una medición directa en las bases cartográficas de Esval S.A. En el caso de Aguas Andinas, se desarrolló, a través de un consultor externo, un sistema de medición de duplicidades, el que fue probado para una muestra de la red.

Para la validación de la facturación se desarrolló una comparación entre las bases de facturación que las concesionarias deben entregar mensualmente a la SISS y los registros incluidos en los formularios del sistema de facturación, centrándose en verificar el impacto de los términos medios y el efecto de eventuales clientes repetidos en un mismo periodo de facturación.

Además, se efectuó una revisión de los aportes de terceros, a través de los incrementos registrados, para lo que se consideró un análisis detallado de los proyectos tanto los ejecutados por las empresas como aquellos declarados como aportes, verificando su correcta imputación.

Las correspondientes validaciones para las empresas cuyos procesos se realizarán a continuación completarán este trabajo, insumo básico para el cálculo tarifario, y que también ha sido una muestra significativa de la integración de diferentes equipos, en un trabajo conjunto entre profesionales de las Divisiones de Concesiones y de Fiscalización, la cual también ha podido modificar ciertas estructuras de trabajo, incorporando en su labor habitual los procesos de validación permanentes.

#### **2. Bases para estudios tarifarios**

Las bases de los estudios tarifarios contienen parte del avance metodológico alcanzado por la SISS, fruto del trabajo realizado durante los años 2002 y 2003, y de las experiencias recogidas durante los procesos de fijación tarifaria anteriores.

A fines del año 2002 la División de Concesiones dio inicio al proyecto bases, conformando un equipo de trabajo interdisciplinario, en el cual trabajaron profesionales de Fiscalía, con el apoyo en temas puntuales

---

de la División de Fiscalización. Adicionalmente, se contrató consultoría externa en temas específicos como la definición del contenido y los resultados del estudio tarifario, metodologías para determinar: redes de agua potable y alcantarillado para la empresa modelo, gastos eficientes, valorización del agua cruda, entre otras. Además se contrató un estudio de abogados externo que entregó informes de legalidad sobre un grupo acotado de temas que fueron incorporados en las bases. Finalmente, el Comité Ejecutivo de la SISS se involucró en el análisis, discusión y decisión de los temas más importantes que fueron incluidos en las bases.

Todo lo anterior, permitió realizar un proceso en donde participaron integradamente los principales actores de la SISS en el desarrollo de las bases, las cuales servirán para elaborar los estudios tarifarios que se realicen en el período 2004 al 2009.

Los plazos comprometidos para desarrollar esta tarea fueron alcanzados exitosamente, cumpliendo además con la ambiciosa meta de adelantar la entrega de las bases preliminares de los estudios tarifarios de las empresas Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A. en 4,5 meses, con respecto a su fecha máxima legal, lo que implica una mayor cantidad de tiempo para desarrollar el estudio tarifario, lo cual repercute en la calidad de los estudios que sustentan las tarifas y en la transparencia del proceso, ya que permite contar con estudios más respaldados.

Los objetivos del proyecto bases fueron: inducir la "comparabilidad" de los estudios, permitiendo, además, una mejor identificación del origen de las discrepancias y, además, incorporar metodologías que fijan reglas insesgadas para el cálculo tarifario, maximizan el uso de información pública, acotan las diferencias entre los estudios, favorecen la comparabilidad, y permiten asegurar la autosustentabilidad de los estudios tarifarios.

Para ello fue necesario: identificar los temas en los cuales era necesario perfeccionar las definiciones con las que se había operado en las bases utilizadas hasta esa fecha, y conjuntamente identificar los requerimientos de información; asignar la responsabilidad de la elaboración de los temas y la definición de información, definir los plazos de ejecución, y asegurar su cumplimiento.

El método de trabajo distinguió tres etapas. La primera correspondió al levantamiento de los temas identificando en cada caso el problema a resolver, su ámbito, y su extensión; los objetivos a alcanzar, los productos esperados, su impacto o efecto en otras materias y los requerimientos necesarios. Luego se programó el trabajo considerando las relaciones entre diversos temas y asignándose responsables. En algunos casos, la ejecución de la tarea fue abordada con recursos internos, en otros era resultado de algún estudio o consultoría en curso, y, finalmente, en ciertos casos fue necesario contratar especialistas en la materia, para lo cual se elaboró términos de referencia y se asignó presupuesto.

En la segunda etapa se analizó los productos o resultados de los temas identificados y asignados, para lo cual se programaron varias reuniones de trabajo. Finalmente, la tercera etapa correspondió a la elaboración de las bases preliminares. Por la importancia y significación del proyecto, los responsables de los temas concurrieron en diversas ocasiones a informar de la marcha de los mismos al Comité Ejecutivo de la SISS.

---

Los productos resultantes fueron: (i) Bases preliminares esto es la definición del contenido del estudio tarifario estableciendo, la estructura del estudio a intercambiar y sus anexos, la definición de los resultados a comparar sobre los cuales las empresas podrán discrepar y la identificación de la información a utilizar para el cálculo de las fórmulas tarifarias; (ii) Respaldos y metodologías, y (c) Informe en derecho de los temas más de interés de la SISS.

### **3. Redefiniciones de fiscalización integral y agenda de trabajo del área.**

Se reformuló el procedimiento de Fiscalización Integral, en el sentido de hacer más eficiente la definición de las áreas de riesgo prioritarias en las cuales conviene focalizar la fiscalización, y fijando un plan anual de fiscalización.

Además de las fiscalizaciones específicas de rutina, durante el año 2003 se realizaron fiscalizaciones integrales a 7 empresas. La metodología utilizada permite analizar en forma integral el estado de cada una de las empresas consideradas, detectando las áreas de riesgo en las cuales es necesario focalizar el control.

### **4. Procesos periódicos de información y en lo referente al Informe de Gestión del Sector Sanitario año 2002.**

Se continuó con la edición de publicaciones periódicas, mejorando en forma notable en la oportunidad de entrega de los distintos informes, especialmente en el caso del Informe de Gestión. Esta publicación, además incorporó nuevos contenidos y perfeccionó su estructura brindando más claridad en el análisis de cada uno de los temas. Se implementó un sistema de administración electrónica de documentos en el Centro de Documentación y se desarrolló un sistema integral de información para la generación automatizada de los reportes utilizados en la elaboración de las publicaciones.

### **5. Modificación de normativa relevante, en particular considerando la relación y trabajo con empresas sanitarias.**

Durante el año 2003 continuaron su tramitación y aprobación en el MOP e INN proyectos de normas derivados de estudios realizados por la SISS el año anterior. En cuanto a elaboración de normativa, destacan la elaboración de un borrador de propuesta de texto que actualiza, refunde y sistematiza normas de rango reglamentario (D.S. MOP N° 121 y otros textos) y la entrada en vigencia a contar del 28.05.03 del nuevo texto del Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado, RIDAA, aprobado mediante D.S. MOP N°50/2002 publicado el 28.01.03 en el Diario Oficial.

El nuevo RIDAA integró en un solo texto el anterior Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado, D.S. MINVU N° 267/1980, y su Manual , D.S. MOP N° 70/1981, incorporando además modificaciones de carácter técnico y administrativo, de las cuales se destacan entre las más relevantes:

- Los proyectos y construcción de instalaciones domiciliarias deben ser ejecutados por los profesionales de la construcción; también pueden participar en el ámbito de la construcción, los profesionales y técnicos especialistas dentro de su área específica de conocimientos, en las materias que legalmente no correspondan en forma exclusiva a determinados profesionales. Los especialistas

- 
- no profesionales que estén en posesión de un carné otorgado por la SISS a la fecha de entrada en vigencia del nuevo RIDAA, mantienen la habilitaciones reconocidas en dicho carné.
- Se establece requisitos para el diseño de y construcción de las instalaciones de agua potable y alcantarillado de condominios y de otros conjuntos acogidos a la Ley de Propiedad Horizontal o Ley de Venta por Pisos.
  - Para las fuentes emisoras de residuos industriales líquidos, el volumen máximo a descargar en m<sup>3</sup>/mes, se debe explicitar en la factibilidad otorgada por el prestador.
  - Se complementa y/o actualiza la normativa técnica relacionada con redes de incendio, elevación de agua potable y aguas servidas, estanques de regulación y acumulación, gastos instalados y de diseño, anexos y tablas.
  - Se incorpora la figura del revisor independiente para las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, sujeto a las normas previstas en el artículo 166° bis del DFL 458/1975 (Ley General de Urbanismo y Construcción) y su reglamentación, a quienes corresponderá emitir certificados que acrediten que los materiales utilizados en las instalaciones cumplen con las exigencias del RIDAA, y además podrán, a solicitud de los propietarios, certificar la correcta ejecución de los proyectos y construcción.

La SISS, por ser parte interesada en la regulación del sector, participó en el estudio de 11 proyectos de normas presentados al INN por otras instituciones y/o fabricantes, destacándose que 7 de estas normas se refieren a tuberías plásticas, en cuanto a definir sus especificaciones y requisitos técnicos para su utilización en las instalaciones de agua potable y alcantarillado.

Normas de producción limpia. En el año 2003 se oficializaron, a través del Ministerio de Economía, cuatro normas referentes a los acuerdos de producción limpia (APL), que permiten regular la negociación, el diagnóstico del sector y de cada empresa suscrita al acuerdo, el seguimiento, control, evaluación y finalmente la certificación de una empresa; estas normas establecen las atribuciones y funciones que corresponden al sector empresarial, empresas, organismos públicos y organismos auditores, como partes de un proceso de APL.

Autorización de materiales. Durante el año 2003 se autorizaron 1400 productos a través de 24 Resoluciones SISS, para ser utilizados en las instalaciones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado. Del total de productos el mayor número correspondió a las autorizaciones conferidas a tuberías, accesorios y llaves de cobre o aleaciones de cobre, seguidas por autorizaciones conferidas a tuberías y accesorios de plástico, artefactos sanitarios, sifones y equipos desgrasadores.

Participación en elaboración de normas y estudios en coordinación con CONAMA:

- Oficialización de Norma de Emisión de Residuos Líquidos a Aguas Subterráneas, mediante D.S. SEGPRES N° 46/2002 publicado en el Diario Oficial del 17.01.03, cuyo texto establece las concentraciones máximas de contaminantes permitidas en los residuos líquidos que se descargan a través del suelo a las zonas saturadas de los acuíferos.
- Modificación de DS MOP 609/1998, norma de emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado, con el propósito de redefinir algunos parámetros según la oportunidad de su cumplimiento y aspectos relacionados con su fiscalización, muestreo de control y criterios de cumplimiento de la norma.

- 
- Se dio inicio al estudio de la norma de emisión para la regulación de los contaminantes molibdeno y sulfato de residuos líquidos descargados al estero Carén, con el análisis de estudios específicos relacionados con la descarga de residuos líquidos desde el embalse Carén.
  - Estudio para la implementación de un Registro Nacional de Emisiones y Transferencia de Contaminantes, en el que durante el año 2003 se avanzó en sus etapas de factibilidad y diseño.

#### **6. Atención de clientes, en lo referente al nuevo enfoque y estrategia de trabajo a implementar.**

Se desarrolló una primera etapa del estudio "Fiscalización desde los Clientes", cuyo objetivo es potenciarlos como fuente de información estratégica para definir las prioridades de fiscalización.

Se aumentó la cobertura de atención en el país, mediante la suscripción de dos convenios con la I. Municipalidad de Ancud y con la oficina del SERNAC de Antofagasta, con lo cual se completó presencia de la SISS en todas las regiones del país. En la red de oficinas de atención, durante el año 2003 se realizaron 7.446 atenciones destinadas a responder reclamos y consultas de los clientes de las diferentes empresas sanitarias.

Complementariamente se evaluó, a través de la aplicación de dos encuestas telefónicas, la calidad de la atención entregada por las oficinas en convenio. A partir de los resultados obtenidos se definieron una serie de medidas que apuntaron a mejorar el servicio, entre las cuales destaca la capacitación de los ejecutivos de atención.

#### **7. Implementación de la contabilidad regulatoria.**

Posterior a la ejecución del estudio base, durante el año 2002, la SISS emitió un Manual para recibir la información de costos y gastos desde las empresas. Desde fines del 2002 hasta marzo del 2003 se diseñó, implementó y probó un sistema computacional para recepcionar, validar y constituir una base de datos con dicha información. Dicho sistema, con sus dispositivos de validaciones lógicas y conceptuales, fue relevante en el rol de contraparte que le corresponde a la SISS en el proceso de materialización de la contabilidad regulatoria.

El 30 de marzo 2003 se recepcionó la primera información preparada por las empresas (19). En septiembre se terminó de validar conforme las más de 130 iteraciones que efectuaron en conjunto las empresas para pasar las validaciones computacionales de consistencia, integridad física, y conceptual, exigida por la SISS antes de aceptarse conforme la información.

Finalmente, y después del inicio de multa a tres empresas sanitarias, la SISS pudo contar con la información de ingresos y costos de las 19 empresas más importantes del país. Quedó sentado así el primer proceso de la contabilidad regulatoria en el sector de servicios sanitarios. Se puede afirmar también que quedó aceptado por la industria la potestad de la SISS para exigir este tipo de información y su factibilidad de llevarse a cabo, aspectos que habían sido inicialmente observados por las mayores empresas privadas. Se inauguró de esta forma, con éxito, en septiembre del 2003, la contabilidad regulatoria en el sector de servicios sanitarios.

Como una tarea necesaria y complementaria para consolidar este avance, se contrató, en agosto de 2003, los servicios de Ernst & Young, para validar y analizar la información recibida desde las empresas. y acometer a la tarea de cuidar la estandarización y calidad de la información. Dicho estudio se concentró en

---

las tres empresas mayores: Aguas Andinas, Esvaj y Essbío fusionado, se visitaron las empresas y se elaboró un informe sobre la auditoría practicada a cada una y un informe de análisis del conjunto de la información de costos de la industria. Con este examen se cumplió el objetivo de validar la información recibida, dando una señal clara a los prestadores de la importancia de dicha información, y de consolidando la práctica de entrega de información por parte de los regulados y de su revisión por parte de la SISS. El informe entregado por Ernst & Young servirá para profundizar en el alcance de la contabilidad regulatoria.

En marzo 2004 se inicio el 2° proceso de recepción de la información requerida en el contexto de la contabilidad regulatoria.

#### **8. Aplicación de la nueva guía y procedimientos respecto de Planes de Desarrollo, temática que afecta los procesos internos y externos.**

La nueva "Guía de elaboración de planes de desarrollo" fue oficializada por la SISS en enero del año 2003, a través del Oficio N° 177/31.01 03 que se envió a la totalidad de las empresas sanitarias, informándoles su vigencia a partir de esa fecha.

Durante el año 2003, se elaboraron diversos planes de desarrollo según la nueva guía, los que correspondieron, principalmente, a ampliaciones de concesiones, solicitudes de nuevas concesiones y algunas actualizaciones.

Otra aplicación de esta guía se materializó también el año 2003, en las modificaciones de planes de desarrollo solicitadas por las empresas sanitarias, en cuyo caso, la nueva guía permite incorporar aquellos cambios que, por su naturaleza, no constituyen modificaciones sino más bien ajustes de los cronogramas de obras.

Detectar las ventajas de la utilización de la nueva guía en la elaboración de planes de desarrollo es aún es prematuro, considerando que la gran mayoría de estos estudios corresponden a ampliaciones o nuevas concesiones. Una vez que se haya actualizado una cantidad importante de planes de desarrollo se podrá tener una opinión más fundada de las ventajas que traerá su aplicación. Su utilización ha permitido detectar algunos aspectos que pueden ser mejorados, a fin de contar con Planes de Desarrollo que satisfagan los requerimientos en mejor forma. En relación a las modificaciones de efectuadas según la nueva guía, se pudo detectar una mejoría considerable. En la mayoría de los casos, que son aquellos referidos a ajustes, se simplifica en gran medida el procedimiento que se venía llevando a cabo anteriormente, con el consiguiente ahorro de tiempo.

#### **9. Las licitaciones y el control de las transacciones con empresas relacionadas.**

La fiscalización de los procesos de licitación pública a que obliga el artículo 67° del DFL 382/88, apunta a verificar que éstos se hayan desarrollado con apego irrestricto a los principios de observancia de las bases de licitación e igualdad de los proponentes, principios rectores de todo proceso de licitación pública. Durante el año 2003 se analizaron más de 100 procesos de adquisición de bienes y servicios y se fiscalizaron en detalle 11 procesos de licitación realizados por empresas sanitarias, principalmente de aquellos efectuado con empresas relacionadas involucradas..

---

#### **10. Los sistemas de información los que deben entrar en operación durante el año 2003.**

Si bien es cierto, como se refleja en el respectivo indicador no existe un logro total en esta área, son destacables algunos de los sistemas desarrollados e implementados:

La implementación del software de contabilidad regulatoria implicó realizar actividades internas de adecuación de procedimientos para incorporar el uso del nuevo sistema y también gestiones directas con las sanitarias para lograr que la información relevante fuera intercambiada a través de la red Internet, y así lograr un proceso eficiente de generación de información. Con este logro, la Superintendencia cuenta con el primer año de información relativa a la contabilidad de las empresas sanitarias y se prepara para avanzar hacia el segundo año de recepción de información.

Otro proyecto relevante en esta materia, corresponde al proceso de revisión masiva de la facturación de los clientes de las empresas sanitarias. Durante el año 2003, se realizaron avances significativos, logrando implementar un proceso computarizado de verificación de las facturas, que permitió abarcar más del 90% de las facturas emitidas. La implementación completa de este proceso se realizará durante el año 2004, donde se proyecta alcanzar un porcentaje de revisión automatizado cercano al 99% de las facturas emitidas, además de realizar mejoras importantes en cuanto a la eficiencia del proceso, a través de la automatización de un mayor número de actividades.

Una preocupación constante para la Superintendencia es contar con herramientas que permitan poner a disposición de toda la comunidad información de carácter público y así mantener informado al país del acontecer en el sector sanitario. En este sentido, durante el segundo semestre del 2003 se desarrolló un proyecto de mejoramiento del sitio web y la implementación de una moderna herramienta de gestión de documentos electrónicos, las que serán lanzadas durante los primeros meses del 2004. Ambas herramientas constituyen un gran avance en entregar más información y de mayor calidad a la comunidad general.

En el ámbito de los procesos tarifarios se trabajó en un proyecto de desarrollo de un sistema de cálculo de tarifas, que permitirá agilizar los procesos de revisión, integrará información de la base de datos corporativa de la SISS y facilitará las actividades asociadas al cálculo, las que habitualmente tienen un alto costo en tiempo de proceso. Otro factor de suma relevancia, en este proyecto, es que el sistema permitirá generar en forma directa los distintos reportes de información requeridos y así contar con información segura y de calidad a todos los actores del proceso de cálculo tarifario. La implementación del sistema concluirá durante el año 2004.

Los sistemas de información que apoyan los procesos de la SISS, basan gran parte de su utilidad en la disponibilidad de información de calidad, que en una proporción importante es aportada por las propias empresas sanitarias, por lo que un objetivo esencial en esta materia ha sido avanzar hacia una gestión moderna de información, reemplazando el intercambio de información basado en documentos físicos. A fines del 2003 hemos logrado estructurar los principales procesos de intercambio de información, los que están soportados a través de medios computacionales, lo que permite un alto grado de eficiencia en la gestión y una alta capacidad de reacción frente a situaciones críticas. Y por otra parte, se ha consolidado esta forma de intercambio de información con las empresas sanitarias, estableciendo con esto un estándar utilizado por todo el sector.

---

Finalmente, para hacer coherente en el tiempo la implementación de los proyectos informáticos impulsados por la Superintendencia, ha sido de especial importancia la aplicación continua de una política de renovación y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, de acuerdo al presupuesto disponible, con tal de asegurar que los sistemas de información desarrollados puedan ser explotados en todas sus capacidades y con los tiempos de respuesta esperados. En este mismo ítem, se desarrollaron mejoras en la seguridad de la red computacional y en su continuidad operativa.

### Otros logros

#### **Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales**

En el ámbito de las empresas concesionarias, la labor de fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios apunta fundamentalmente al control del cumplimiento de los programas de desarrollo, la calidad de atención a clientes, la correcta aplicación de tarifas, la medición del agua potable y la atención de reclamos, la calidad del agua potable y del tratamiento de las aguas servidas, con un enfoque integral por concesionaria.

En relación a los establecimientos generadores de Riles que descargan en redes públicas de alcantarillado, la SISS supervisa que las empresas sanitarias efectúen el control que les corresponde, mientras que para establecimientos que descargan en otro tipo de cuerpo receptor, la SISS fiscaliza a aquellos que cuentan con un sistema de tratamiento de Riles en operación y con Resolución de Monitoreo vigente. Aparte de los aspectos antes explicados, y que se relacionan con los desafíos formulados para el año 2003, cabe destacar lo siguiente:

Indicadores de calidad de servicio: Se hicieron públicos los resultados del año 2003, aplicados a 19 concesionarias, correspondientes al 99.74% del total de clientes a nivel nacional, evaluándose seis áreas de servicio: Calidad del Agua Potable, Continuidad del Servicio de Agua Potable, Presión de Servicio de Agua Potable, Continuidad del Servicio de Alcantarillado, Exactitud en el Cobro y Tiempo de Respuesta de Reclamos. Se definió también un Indicador Global que permite tener una visión integral de la calidad de servicio por empresa y, que da cuenta en su conjunto de todos los indicadores por área.

Sanciones: Producto de las fiscalizaciones realizadas a empresas sanitarias y establecimientos industriales se aplicaron 46 multas, por un total de 1.840 UTA, (aproximadamente 657 millones de pesos). En el caso de las empresas sanitarias, las principales causales corresponden a incumplimientos de órdenes e instrucciones (42,1%), normas técnicas e incumplimientos de planes de desarrollo (18,4%) y deficiencias en calidad de servicio (10,5%).

Fiscalización de la calidad del agua potable: Se realizó un control paralelo al realizado por las empresas sanitarias en 25 servicios del país, controlando principalmente la calidad bacteriológica, turbiedad y cloro libre residual.

---

Fiscalización en materia ambiental:

- Tratamiento de aguas servidas: se analizaron los resultados de autocontroles realizados por las empresas al efluente de las plantas de tratamiento de aguas servidas (PTAS), y como control paralelo se monitorearon y analizaron los efluentes de 67 plantas en todo el país.
- Potenciamiento de la capacidad fiscalizadora: Considerando los buenos resultados obtenidos en los cuatro MAPROS suscritos a nivel nacional durante el año 2002 (Región Metropolitana, quinta, sexta y séptima Región) y por tanto manteniendo la política, que hace ya dos años, ha estado impulsando esta Superintendencia, tendiente a focalizar los esfuerzos del sector público por mejorar la gestión en el control y fiscalización de las aguas residuales a nivel nacional, en el mes de agosto del año 2003 se suscribió el quinto convenio MAPRO, esta vez con la VIII Región, agrupando a un total de 8 Servicios públicos con competencia ambiental de la VI región, como son: CONAMA, Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), Servicio Nacional de Pesca, Servicio de Salud Talcahuano, Servicio de Salud del Bío-Bío, Servicio de Salud de Ñuble, Servicio de Salud de Arauco, Servicio de Salud de Concepción.

El resultado de los cuatro MAPROS suscritos permitieron que a fines del año 2003 se pudiera contar con una primera versión del Catastro de Industrias que no cuentan con ningún tipo de autorización y que deben cumplir con la norma para descargas en cursos superficiales de agua, aprobada por DS SEGPRES N° 90/00, y que se ubican en las regiones quinta, sexta, séptima y Región Metropolitana.

- Control de normas de emisión: de acuerdo con el procedimiento de control y fiscalización de Riles - PROCOF - que establece los procesos involucrados en el ámbito de ese control y fiscalización que realizan las empresas sanitarias, durante el primer semestre de 2003 se fiscalizaron e informaron a la SISS 1.475 establecimientos industriales, cifra que aumentó a 1.531 en el segundo semestre

Por otra parte, y de acuerdo con el procedimiento de fiscalización de las industrias que cuentan con una resolución de monitoreo otorgada por la SISS (PRIDE) en el año 2003 se fiscalizaron 96 industrias, de las cuales 4 obtuvieron la mejor calificación, en tanto que un 57,3% cumple la normativa señalada en su resolución de monitoreo. La aplicación de este procedimiento permite otorgar anualmente el "Premio a la Gestión de Riles", reconocimiento a las industrias que hacen esfuerzos por cumplir voluntaria y anticipadamente las normas que regulan las descargas de Riles.

- Participación en el sistema de evaluación de impacto ambiental (SEIA): se efectuó la revisión de un total de 398 nuevos proyectos, de los cuales, 375 son declaraciones de impacto ambiental y 23 son estudios de impacto ambiental
- Producción limpia: siguiendo con el trabajo mancomunado entre el sector público y privado, en el marco de la política de producción limpia establecida por el gobierno para el período 2001-2005, durante el año 2003, se destaca la firma de los acuerdos firmados con el sector vitivinícola y el sector quesero.

---

## Capacitación externa y difusión

Con el fin de difundir aspectos legales y reglamentarios relativos a la fijación de tarifas y a la fiscalización de empresas sanitarias, así como también derechos y deberes de los clientes, en junio de 2003 se firmó un convenio con la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), en virtud del cual se organizaron 8 cursos de capacitación dirigidos a dirigentes vecinales y de organizaciones de consumidores. Las jornadas de capacitación se efectuaron en Santiago, Rancagua, Chillán, Puerto Montt, Osorno y Concepción, y contaron con la participación de más de 300 dirigentes.

Con el objeto de informar oportunamente la entrada en operación de plantas de tratamiento de aguas servidas y su impacto en tarifas, se realizaron programas de difusión radial y mediante folletería, estimulando a los clientes para adoptar conductas tendientes a regular y hacer más eficiente su consumo de agua potable.

Para ampliar la cobertura de difusión y orientación de los clientes en materias sanitarias, se suscribió un convenio con el SERNAC en virtud del cual se publica cada cuatro meses el suplemento "Aguas Claras" que circula conjuntamente con la Revista del Consumidor de ese organismo, en ediciones de 80.000 ejemplares.