



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
Superintendencia de Servicios Sanitarios  
\*\*\*

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL  
AÑO 2002  
SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS SANITARIOS***

***SANTIAGO DE CHILE***

*Calle, Moneda N°673, Santiago - Teléfono 382 4000 – Fax 382 4001  
Página web: [www.siss.cl](http://www.siss.cl)*



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

# INDICE

*Pág.*

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Carta del Superintendente de Servicios Sanitarios.....</b>       | <b>4</b> |
| <b>2. Identificación de la Institución.....</b>                        | <b>6</b> |
| LEYES Y NORMATIVA QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.....   | 7        |
| UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO Y ORGANIGRAMA.....           | 7        |
| PRINCIPALES AUTORIDADES.....   | 9        |
| DEFINICIONES ESTRATÉGICAS .....  | 9        |
| Misión .....   | 9        |
| Objetivos Estratégicos:.....   | 9        |
| Productos / Servicios.....   | 9        |
| Clientes / Beneficiarios.....  | 10       |
| DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL .....                        | 12       |
| RECURSOS HUMANOS .....   | 13       |
| Dotación Efectiva Año 2002 por Tipo de Contrato.....                   | 13       |
| Dotación Efectiva Año 2002 por Estamento .....                         | 14       |
| Dotación Efectiva Año 2002 por Grupos de Edad y Sexo .....             | 14       |
| RECURSOS FINANCIEROS.....  | 15       |
| Ingresos Presupuestarios Percibidos Año 2002 por Tipo de Ingreso ..... | 15       |
| Gastos Presupuestarios Ejecutados Año 2002 por Tipo de Gasto.....      | 15       |



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

|  |           |
|--|-----------|
| INVERSIÓN .....  | 16        |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES .....  | 17        |
| <b>3. Resultados de la Gestión.....</b>  | <b>18</b> |
| CUENTA PÚBLICA DE LOS RESULTADOS.....  | 19        |
| Balance Global .....   | 19        |
| Ingresos .....   | 20        |
| Gastos .....   | 21        |
| Resultados a Nivel de Productos Estratégicos .....   | 22        |
| • Fijación tarifaria .....   | 22        |
| • Otorgamiento de concesiones .....  | 24        |
| • Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales.....                 | 24        |
| Indicadores de calidad de servicio.....  | 25        |
| Fiscalizaciones integrales.....  | 25        |
| Sanciones.....   | 25        |
| Calidad de servicio a clientes .....   | 25        |
| Fiscalización de la calidad del agua potable.....  | 25        |
| Fiscalización en materia ambiental.....  | 25        |
| Capacitación externa .....   | 27        |
| Campañas de difusión .....   | 27        |
| • Información relevante del sector sanitario .....   | 28        |
| • Normativa, normas técnicas y estándares.....   | 29        |
| CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES.....   | 30        |
| Informe de Programación Gubernamental.....   | 30        |
| Informe de Cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados .....                    | 31        |
| Principales Resultados de Otras Evaluaciones .....   | 31        |
| AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN.....  | 31        |
| Avances en Materias de Gestión Vinculados con Mecanismos de Incentivos<br>Institucionales..... | 31        |
| Grado de Desarrollo por Área Estratégica .....   | 32        |
| 1. Recursos Humanos .....  | 32        |
| 2. Atención a Usuarios ( OIRS, Simplificación de Trámites).....                                | 33        |
| 3. Planificación Estratégica y Control de Gestión .....  | 34        |
| 4. Auditoría Interna .....   | 34        |
| 5. Desconcentración / Descentralización .....  | 34        |
| 6. Administración Financiera (Compras y Financiero Contable) .....                             | 34        |
| 7. Enfoque de Género .....   | 35        |
| 8. Tecnologías de Información .....  | 35        |
| 9. Avances en Otras materias de Gestión .....  | 35        |



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

|   |           |
|---|-----------|
| PROYECTOS DE LEY .....  | 36        |
| INICIATIVAS DE INVERSIÓN .....  | 37        |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES .....   | 38        |
| <b>4. Desafíos 2003 .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>Anexos .....</b>   | <b>41</b> |
| ANEXO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS.....                                   | 42        |
| ANEXO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO .....                                   | 43        |
| ANEXO 3: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL.....                                  | 44        |
| ANEXO 4: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA<br>GESTIÓN 2002..... | 45        |
| ANEXO 5: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA .....                          | 46        |
| ANEXO 6: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....                  | 47        |



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

## 1. Carta del Superintendente de Servicios Sanitarios



JUAN EDUARDO SALDIVIA MEDINA  
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

El año 2002 ha sido fructífero para la SISS: hemos avanzado en diversos frentes, cubriendo o realizando acciones que apuntan al logro de cada uno de nuestros objetivos estratégicos.

Son destacables los estudios que perfeccionan y respaldan los procesos de fijación de tarifas y de otorgamiento de concesiones sanitarias, cuyos procedimientos han quedado registrados en un Manual de Concesiones. Respecto de los Programas de Desarrollo, importante herramienta de planificación del sector sanitario, se ha analizado y clarificado su rol en el contexto de la normativa sanitaria, definiéndose una nueva Guía para su elaboración, lo que en definitiva apoya y mejora nuestros procesos de concesionamiento, de fijación de tarifas y de fiscalización.

En el ámbito de la fiscalización destaca la aplicación ya consolidada de fiscalizaciones integrales a las concesionarias sanitarias, con base en la identificación previa de áreas de riesgo, lo que permite su focalización y desarrollo más eficiente. Así también es importante citar el avance logrado en el proyecto Indicadores de Calidad de Servicio, lo que posibilitó el inicio de su difusión pública, promoviendo con ello la competencia comparada entre las concesionarias sanitarias, en las áreas evaluadas (Calidad del Agua Potable, Continuidad del Servicio de Agua Potable, Presión de Servicio de A. Potable, Exactitud en el Cobro y Tiempo de Respuesta de Reclamos). Además, se informó a la opinión pública el resultado de la segunda encuesta de percepción de clientes del sector sanitario, la que consideró clientes de once empresas sanitarias, un 85,25% del total de clientes a nivel nacional.

Nuestra preocupación por los consumidores se refleja en el proyecto que permite aumentar la cobertura de atención, mediante la suscripción de convenios con Municipalidades y SERNAC, lo que permite ya disponer de nueve oficinas de este tipo (Arica, La Serena, Valparaíso, Quillota, Rancagua, Talca, Chillán, Temuco y Punta Arenas). Durante el año se recibieron 8.908 reclamos, en la red de oficinas de atención de usuarios del país, sin considerar aquellas atenciones clasificadas como consultas, con lo cual se totalizaron 11.636 requerimientos, con un aumento de 150% respecto del año 2001.

En cuanto a la participación de la SISS en la gestión ambiental, en particular el control de los residuos líquidos, resaltan acciones de coordinación interinstitucional que la SISS ha promovido, para avanzar en la aplicación de la norma que regula descargas a cursos superficiales. Dicha coordinación se está logrando paulatinamente a nivel regional, suscribiendo convenios que comprometen la aplicación de criterios comunes a la SISS y diversos organismos con competencia ambiental (en la región Metropolitana: SESMA, CONAMA, SAG y DGA; en la V región: Servicios de Salud Valparaíso-San Antonio, Viña del Mar-Quillota, Aconcagua, SAG y CONAMA; en la VI región: S. de Salud O' Higgins, SAG, DGA y CONAMA y en la VII región: S. de



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

Salud del Maule y SAG). Por otra parte, respecto del control de las descargas a sistemas de alcantarillado, se ha consolidado un sistema de fiscalización que compromete la participación bajo criterios y procedimientos comunes de las concesionarias sanitarias, quienes tienen la responsabilidad de controlar los establecimientos industriales que se ubican en sus áreas de concesión y que la SISS supervisa.

En el área de gestión destaca el avance significativo logrado en los diversos sistemas que forman parte de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, a los que la SISS se adscribió voluntariamente a partir del año 2001, cumpliendo en un 100% en ambos años.

En los aspectos normativos es destacable la dictación del nuevo Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado – RIDAA – oficializado luego de un largo período de análisis que involucró a todas las partes relacionadas con el tema.

Es imposible dejar de mencionar la importante contribución que para este Organismo ha significado el aporte no reembolsable otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), en un convenio que se suscribió el año 2001, teniendo por objetivo el reforzamiento de la Superintendencia en sus capacidades fiscalizadoras, de fijación de tarifas y de regulación en general. Tales objetivos se han logrado principalmente a través del desarrollo de una variedad significativa de estudios, pero también con un importante programa de capacitación, que ha alcanzado montos muy superiores a la disponibilidad presupuestaria histórica para estos efectos, y que ha permitido incluso desarrollar un Diplomado en Regulación de Servicios Sanitarios, con el apoyo del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, capacitándose 25 de nuestros profesionales en este diplomado y en total 121 funcionarios con un total de 233 participaciones.

Finalmente, cabe citar nuestros avances en materia de desarrollo organizacional, mediante un programa de intervención en procesos humanos, dirigido a todo el personal, que incorporó talleres de liderazgo para el Comité Ejecutivo y mandos medios, y talleres de trabajo en equipo y comunicación efectiva para la totalidad de los funcionarios.

Pero también hemos realizado importantes definiciones para nuestro accionar futuro: el Comité Ejecutivo de la SISS identificó los lineamientos base para el trabajo del trienio 2003 – 2005, colocando el énfasis en una forma de trabajo que incorpora la transversalidad de los equipos. Con ello, se reconoce que los temas que este organismo debe abordar son de múltiple especialización, ya que con frecuencia y en la mayor parte de los casos, las decisiones y resoluciones de problemas obligan a análisis combinados de aspectos técnicos, jurídicos y económicos. Bajo tales lineamientos, el trabajo del presente trienio se focalizará a temas relacionados con los procesos de fijación de tarifas, la obtención y manejo de la información y la fiscalización de los servicios sanitarios y establecimientos industriales.

*Juan Eduardo Saldivia Medina*  
Superintendente de Servicios Sanitarios



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

## **2. Identificación de la Institución**

Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución  
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio  
Principales Autoridades  
Definiciones Estratégicas  
Distribución de Oficinas a nivel Regional  
Recursos Humanos  
Recursos Financieros

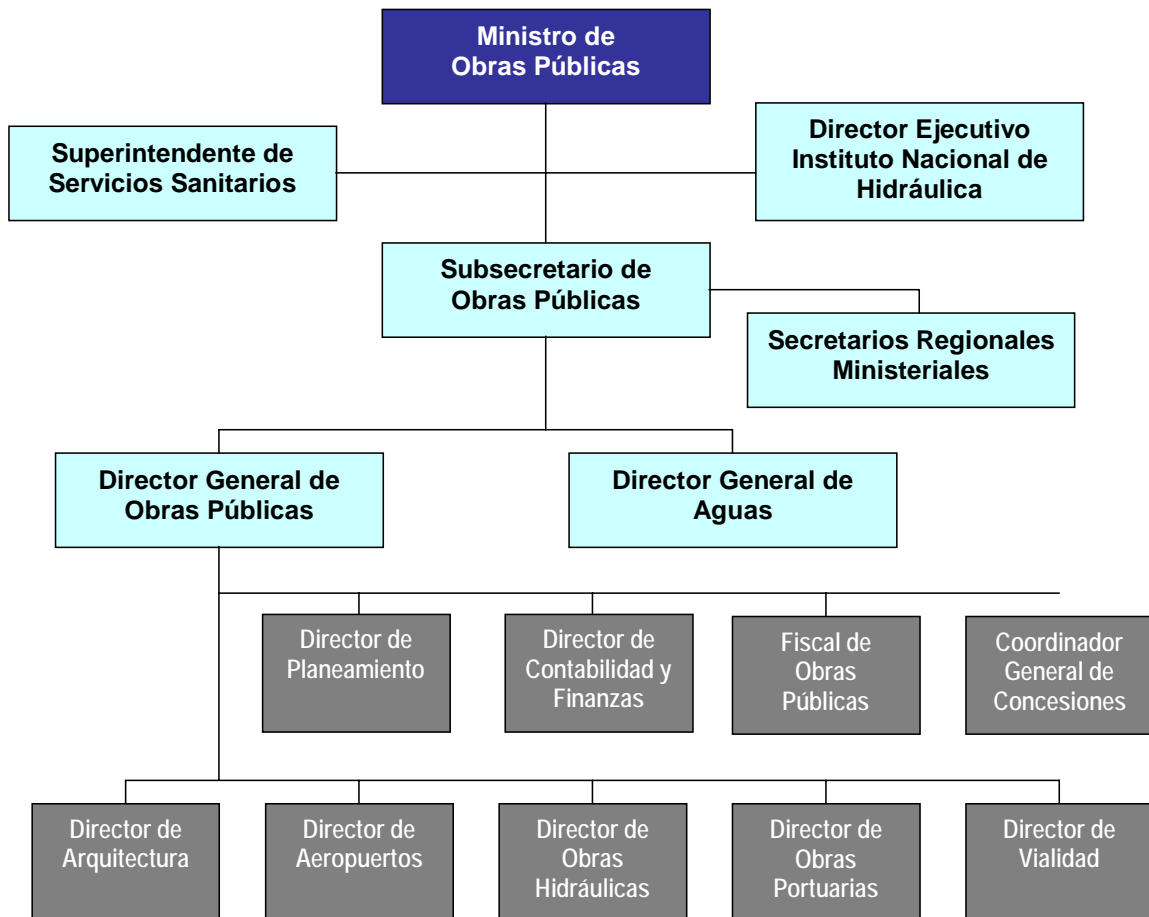


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

### LEYES Y NORMATIVA 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

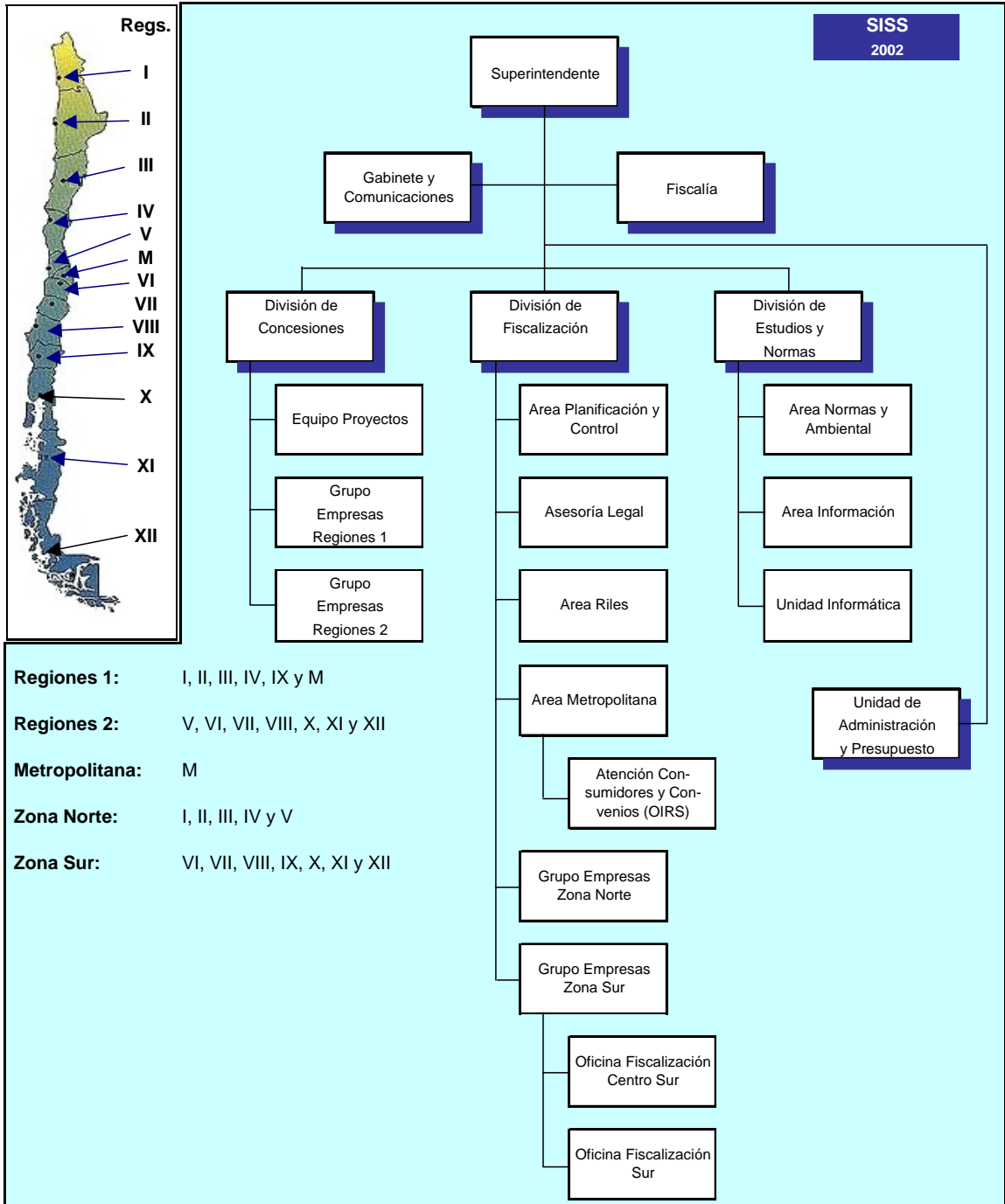
### UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO Y ORGANIGRAMA







GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

### **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 | Víctor Varas Palma           |
| Jefe de Gabinete                            | M. Concepción Palominos Moya |

### **DEFINICIONES ESTRATÉGICAS**

#### **Misión**

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:**

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 / Servicios**

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



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

| Productos Estratégicos o Relevantes ( bienes y/o servicios)  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| Nombre - Descripción   | Objetivos Estratégicos vinculados |
| <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                                 |
| <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                                 |
| <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                                 |
| <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                                 |
| <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                                 |
| <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                                 |

**Clientes / Beneficiarios**

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



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

| <b>Clientes/Beneficiarios/Usuarios (cifras Dic/2001)</b>   |                       |
|--|-----------------------|
| <b>Comunidad en general:</b>   |                       |
| - Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano):   | 13.538.945 habitantes |
| - Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado), corresponde a toda la población del país, ya que puede tener efectos directos o indirectos: | 15.500.500 habitantes |
| <b>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado):</b>  |                       |
| - Empresas concesionarias:   | 49                    |
| - Empresas solicitantes de concesiones sanitarias, varía anualmente, e incluye transferencias, nuevas concesiones, ampliaciones y licitaciones:  | 13                    |
| <b>Establecimientos industriales:</b>  |                       |
| - Establecimientos industriales generadores de Riles (ver nota)  | 2.000                 |
| - Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones (varía anualmente, correspondiendo a estudios de impacto ambiental y declaraciones de impacto ambiental):   | 546                   |

Nota: el número de industrias que descargan en alcantarillado, catastradas por las concesionarias sanitarias, es de 608 Establecimientos Industriales. Además, están las industrias que no descargan en alcantarillado y que tienen un sistema de tratamiento de Riles autorizado (por Decreto o por Resolución de Calificación Ambiental), las que totalizan 168 establecimientos. Por otra parte, dado que el plazo de aplicación de la norma de descargas a aguas superficiales aún no se cumple, el catastro de dichas industrias sólo se tendrá con la plena vigencia de dicha norma. Por ello, se tiene actualmente la estimación de 2.000 establecimientos.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

### DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

| REGION |                        | NÚMERO DE OFICINAS |                     |
|--------|------------------------|--------------------|---------------------|
|        |                        | Regionales<br>(1)  | Con Convenio<br>(2) |
| I      | Tarapacá               |                    | 1                   |
| II     | Antofagasta            |                    |                     |
| III    | Atacama                |                    |                     |
| IV     | Coquimbo               |                    | 1                   |
| V      | Valparaíso             |                    | 2                   |
| VI     | Libertador B.O'Higgins |                    | 1                   |
| VII    | Maule                  |                    | 1                   |
| VIII   | Bío-Bío                | 1                  | 1                   |
| IX     | Araucanía              |                    | 1                   |
| X      | Los Lagos              | 1                  |                     |
| XI     | Aysén                  |                    |                     |
| XII    | Magallanes             |                    | 1                   |
| XIII   | R.Metropolitana        |                    |                     |

- (1): Las oficinas regionales sólo tienen la función de fiscalización y dependen de la División de Fiscalización de la SISS, no son sedes de la SISS en las regiones sino un apoyo a la fiscalización y a la atención de los consumidores.
- (2): Cabe tener en consideración que, con el objeto de hacer extensivo su alcance a la mayor cantidad de consumidores del país, la SISS ha establecido convenios con algunas Municipalidades y Oficinas Regionales del SERNAC, mediante los cuales éstos proveen del espacio físico para su funcionamiento, en tanto que la SISS apoya el pago de las remuneraciones del personal (Ítem Fiscalización), lo capacita y les provee de material y equipamiento de apoyo, permitiendo la atención de consultas y reclamos en relación al servicio sanitario, así como la pronta derivación para una atención directa por la SISS, en caso de tratarse de problemas que así lo requieran.

Durante el año 2002 funcionaron o iniciaron sus funciones las siguientes oficinas de este tipo:

- Convenio SISS Municipalidad Arica
- Convenio SISS Municipalidad Quillota
- Convenio SISS Municipalidad de Talca
- Convenio SISS Municipalidad de Temuco
- Convenio SISS SERNAC La Serena
- Convenio SISS SERNAC Rancagua
- Convenio SISS Municipalidad de Chillán
- Convenio SISS Municipalidad de Punta Arenas



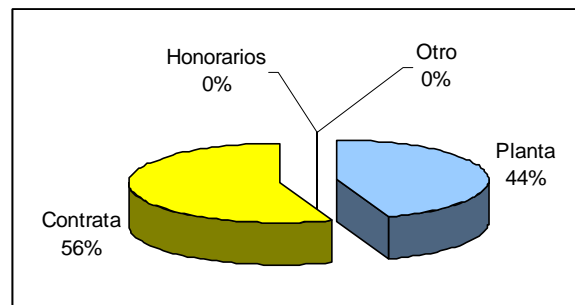
GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

## RECURSOS HUMANOS

| REGIÓN <sup>1</sup> |                        | AÑO 2002                       |   |
|---------------------|------------------------|--------------------------------|---|
|                     |                        | DOTACIÓN EFECTIVA <sup>2</sup> | GASTO EN PERSONAL <sup>3</sup> (MILES \$) |
| I                   | Tarapacá               |                                |   |
| II                  | Antofagasta            |                                |   |
| III                 | Atacama                |                                |   |
| IV                  | Coquimbo               |                                |   |
| V                   | Valparaíso             |                                |   |
| RM                  | Región Metropolitana   | 137                            | 2.264.461                                 |
| VI                  | Libertador B.O'Higgins |                                |   |
| VII                 | Maule                  |                                |   |
| VIII                | Bío-Bío                | 3                              | 31.789                                    |
| IX                  | Araucanía              |                                |   |
| X                   | Los Lagos              | 2                              | 28.952                                    |
| XI                  | Aysén                  |                                |   |
| XII                 | Magallanes             |                                |   |
| <b>TOTAL</b>        |                        | <b>142</b>                     | <b>2.325.202</b>                          |

### Dotación Efectiva Año 2002 por Tipo de Contrato

| Dotación Efectiva <sup>4</sup> año 2002 por tipo de contrato |            |
|--|------------|
| Planta   | 63         |
| Contrata   | 79         |
| Honorarios <sup>5</sup>                                      | 0          |
| Otro   | 0          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>142</b> |



<sup>1</sup> El Personal del "nivel central" o "casa matriz" está incluido en el total de la región donde se encuentra localizada físicamente.

<sup>2</sup> Dotación efectiva a Diciembre del año 2002

<sup>3</sup> Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

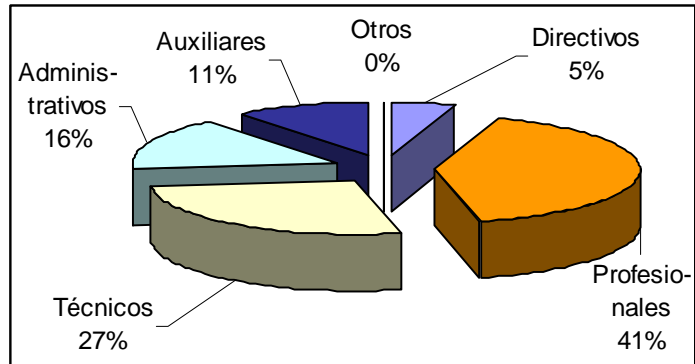
<sup>4</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

<sup>5</sup> Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".



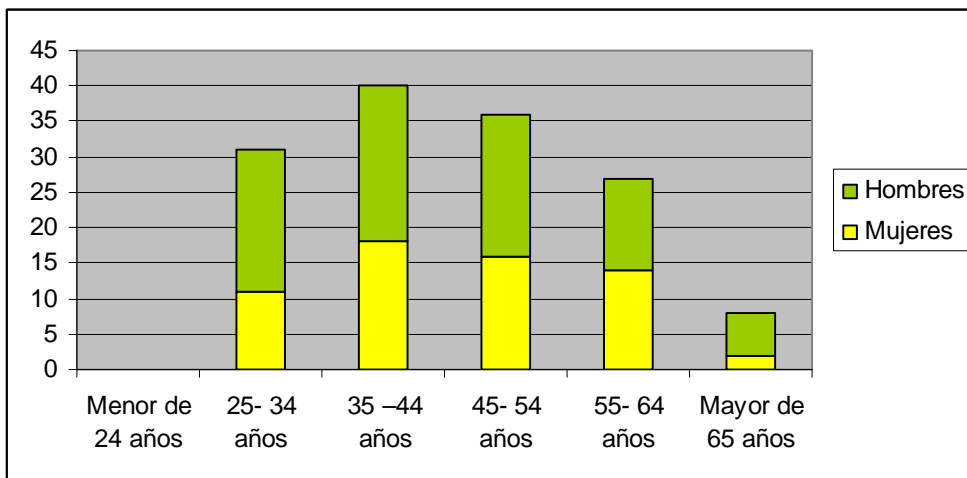
**Dotación Efectiva Año 2002 por Estamento**

| Dotación Efectiva <sup>4</sup> año 2002<br>Por estamento |            |
|--|------------|
| Directivos   | 7          |
| Profesionales  | 59         |
| Técnicos   | 38         |
| Administrativos  | 23         |
| Auxiliares   | 15         |
| Otros  | 0          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>142</b> |



**Dotación Efectiva Año 2002 por Grupos de Edad y Sexo**

| Dotación Efectiva <sup>4</sup> año 2002<br>Por grupos de edad y sexo |           |           |            |
|--|-----------|-----------|------------|
| Grupos de edad   | Mujeres   | Hombres   | Total      |
| Menor de 24 años   | 0         | 0         | 0          |
| 25- 34 años  | 11        | 20        | 31         |
| 35 -44 años  | 18        | 22        | 40         |
| 45- 54 años  | 16        | 20        | 36         |
| 55- 64 años  | 14        | 13        | 27         |
| Mayor de 65 años   | 2         | 6         | 8          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>61</b> | <b>81</b> | <b>142</b> |



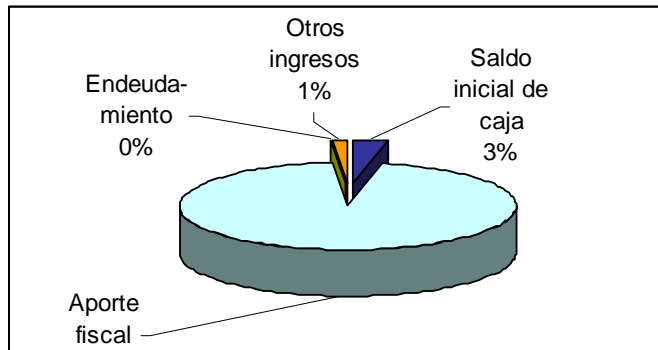


GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

## RECURSOS FINANCIEROS

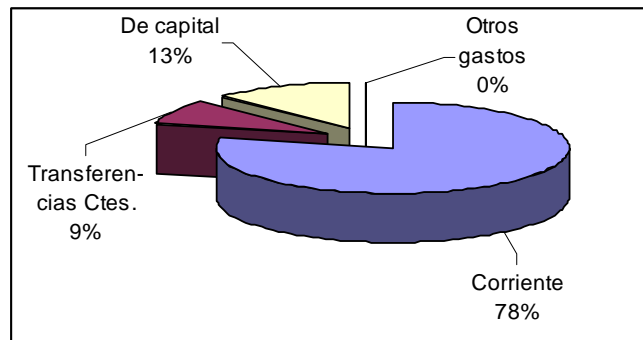
### Ingresos Presupuestarios Percibidos Año 2002 por Tipo de Ingreso

| <i>Ingresos Presupuestarios percibidos<sup>6</sup> año 2002</i> |                  |
|---|------------------|
| <i>Descripción</i>  | <i>Monto M\$</i> |
| Saldo inicial de caja   | 113.109          |
| Aporte fiscal   | 3.295.744        |
| Endeudamiento <sup>7</sup>                                      | 0                |
| Otros ingresos <sup>8</sup>                                     | 45.069           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.453.922</b> |



### Gastos Presupuestarios Ejecutados Año 2002 por Tipo de Gasto

| <i>Gastos Presupuestarios ejecutados<sup>6</sup> año 2002</i> |                  |
|---|------------------|
| <i>Descripción</i>  | <i>Monto M\$</i> |
| Corriente <sup>9</sup>  | 2.709.297        |
| Transferencias Corrientes <sup>10</sup>                       | 298.618          |
| De capital <sup>11</sup>                                      | 439.932          |
| Otros gastos <sup>12</sup>                                    | 6.075            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.453.922</b> |



<sup>6</sup> Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2002.

<sup>7</sup> Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

<sup>8</sup> Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

<sup>9</sup> Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, subtítulo 22 y subtítulo 23.

<sup>10</sup> Corresponde al subtítulo 25.

<sup>11</sup> Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

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

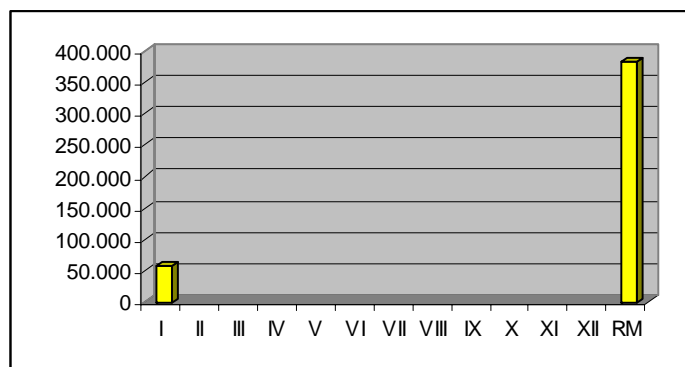




GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

**INVERSIÓN** <sup>13</sup>

| <i>Monto de Inversión Total año 2002 por Región</i> |                             |                                 |
|---|-----------------------------|---------------------------------|
| <i>REGIÓN</i>                                       | <i>MONTO REGION<br/>M\$</i> | <i>%<br/>MONTO REGION/TOTAL</i> |
| I   | 57.000                      | 12,96%                          |
| II  |                             |                                 |
| III   |                             |                                 |
| IV  |                             |                                 |
| V   |                             |                                 |
| VI  |                             |                                 |
| VII   |                             |                                 |
| VIII  |                             |                                 |
| IX  |                             |                                 |
| X   |                             |                                 |
| XI  |                             |                                 |
| XII   |                             |                                 |
| RM  | 382.932                     | 87,04%                          |
| <i>No Regionalizable<sup>14</sup></i>               |                             |                                 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>439.932</b>              | <b>100%</b>                     |



<sup>13</sup> Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002. En el subtítulo 31 no se considera el ítem 74.

<sup>14</sup> Considera el monto ejecutado del subtítulo 31, ítem 74 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

**TRANSFERENCIAS CORRIENTES** <sup>15</sup>

| <i>DESCRIPCIÓN</i>   | <i>Monto Ejecutado<br/>2002 M\$</i> |
|--|-------------------------------------|
| Transferencias al Sector Privado (1)   | 295.847                             |
|  |                                     |
| Transferencias a Organismos del Sector Público   |                                     |
|  |                                     |
| Transferencias a Otras Entidades Públicas<br>✓ Gasto en Personal<br>✓ Bienes y Servicios de Consumo<br>✓ Inversión Real<br>✓ Otros |                                     |
|  |                                     |
| Transferencias al Fisco  | 2.771                               |
|  |                                     |
| Otras Transferencias Corrientes  |                                     |
|  |                                     |
| <b>Total de Transferencias Corrientes</b>  | <b>298.618</b>                      |

(1): Corresponde a programas de fiscalización

<sup>15</sup> Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

### **3. Resultados de la Gestión**

Cuenta Pública de los Resultados  
Cumplimiento de Compromisos Institucionales  
Avances en materias de Gestión  
Proyectos de Ley  
Proyectos de Inversión  
Trasferencias



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

## CUENTA PUBLICA DE LOS RESULTADOS

### *Balance Global*

Respecto de los desafíos planteados para el año 2002 en el BGI 2001, en relación a cada objetivo estratégico, se tiene el siguiente balance:

**Con respecto del perfeccionamiento y desarrollo de procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo:** se cumplió con la elaboración de estudios para el perfeccionamiento del proceso de fijación tarifaria, la mayoría de los cuales finalizará en el curso del año 2003. Se cumplió además con la obtención permanente de información confiable para tales efectos.

**En relación con el proceso de concesionar respondiendo a criterios de óptimo social:** se cumplió con el perfeccionamiento del proceso de otorgamiento de concesiones, mediante la definición de un manual, y se culminó el análisis del rol de los planes de desarrollo, así como una nueva guía para su elaboración.

**En cuanto al control de los precios y calidad de servicio:** se consolidó el Proyecto de Indicadores de Calidad de Servicio, incorporando la percepción de los consumidores respecto del servicio sanitario, y su difusión a autoridades y opinión pública. Además, se cumplió con todos los procesos de fiscalización de las concesionarias sanitarias.

**Sobre la entrega de información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria:** se continuó con la edición de publicaciones periódicas, mejorándose los contenidos de los informes financieros del sector sanitario. Razones de tipo administrativo impidieron la implementación del sistema de manejo de documentación del Centro de Información Especializada cuya propuesta fue diferida, y la implementación de un Sistema de Información Geográfico cuyo estudio se vió retrasado.

**Respecto de contribuir al perfeccionamiento del sector sanitario, proponiendo la dictación y actualización de normas y estándares:** se cumplió con la elaboración de los proyectos de normas técnicas comprometidos, y su ingreso al INN para su posterior oficialización.

**En cuanto a mantener procesos eficientes con los regulados:** se cumplió con completar el rediseño de los procesos de fiscalización y finalizar su implementación. Además se implementó el Sistema de Contabilidad Regulatoria. Se analizó y modificó la estructura de la División de Concesiones, para perfeccionar los procesos a su cargo. Se abordó la implantación del Sistema de Control de Gestión de la SISS.

**En relación a ser reconocido por la comunidad como un organismo especializado, idóneo y transparente en su accionar:** se consolidó el proyecto de Desarrollo Organizacional iniciado el año 2001 y el Programa de Capacitación orientado a nivelar las capacidades profesionales de tipo técnico y regulatorio, destacándose la ejecución del Diplomado en Regulación de Servicios Sanitarios, con financiamiento BID-FOMIN.

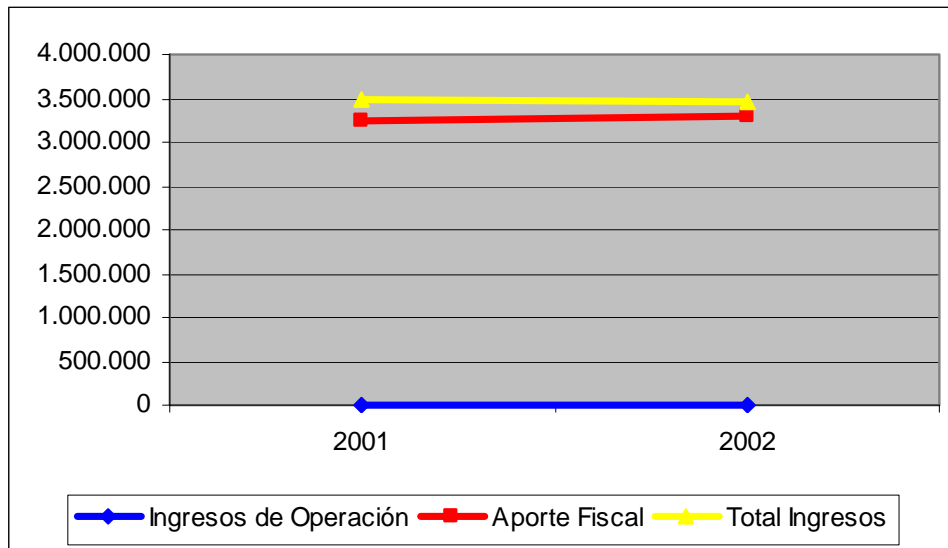


GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

Ingresos

INGRESOS AÑOS 2001 - 2002<sup>16</sup>

| <i>Clasificación de ingresos</i> | <i>Monto Año 2001<br/>M\$</i> | <i>Monto Año 2002<br/>M\$</i> |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Ingresos de Operación            | 0                             | 0                             |
| Ventas de Activos                | 2.613                         | 0                             |
| Recuperación de Préstamos        |                               |                               |
| Transferencias                   |                               |                               |
| Otros Ingresos                   | 83.560                        | 45.069                        |
| Endeudamiento                    |                               |                               |
| Aporte Fiscal                    | 3.230.476                     | 3.295.744                     |
| Operaciones Años Anteriores      | 0                             | 0                             |
| Saldo Inicial de Caja            | 180.075                       | 113.109                       |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>            | <b>3.496.724</b>              | <b>3.453.922</b>              |



<sup>16</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:  
 AÑO 2001 : Factor de 1,0249  
 AÑO 2002 : Factor de 1,0000

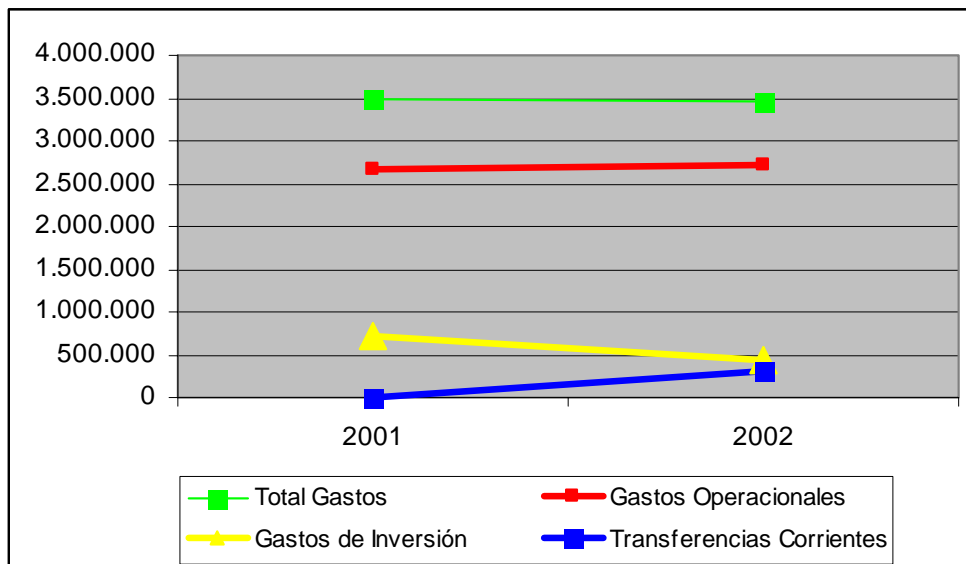


GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

Gastos

GASTOS AÑOS 2001 - 2002<sup>17</sup>

| Clasificación de gastos                    | Monto Año 2001 M\$ | Monto Año 2002 M\$ |
|--|--------------------|--------------------|
| Gastos en personal                         | 2.249.963          | 2.325.202          |
| Bienes y servicios de consumo              | 408.953            | 384.095            |
| Bienes y servicios para producción         |                    |                    |
| Transferencias corrientes                  | 6.212              | 298.618            |
| Inversión sectorial de asignación regional |                    |                    |
| Inversión real                             | 711.170            | 439.932            |
| Inversión financiera                       |                    |                    |
| Transferencias de capital                  |                    |                    |
| Servicio de la deuda pública               |                    |                    |
| Operaciones Años Anteriores                | 4.500              | 2.149              |
| Compromisos Años Anteriores                |                    |                    |
| Saldo Final de Caja                        | 115.925            | 3.926              |
| <b>TOTAL GASTOS</b>                        | <b>3.496.723</b>   | <b>3.453.922</b>   |



<sup>17</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:  
 AÑO 2001 : Factor de 1,0249  
 AÑO 2002 : Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

### Resultados a Nivel de Productos Estratégicos

En relación a los Indicadores de Gestión que se incluyen en lo que sigue del presente documento cabe tener en consideración los siguientes antecedentes:

- a) La SISS se adscribió a los PMG en el año 2001.
- b) En dicho año se desarrolló un estudio que apoyó la definición del Sistema de Control de Gestión, cumpliéndose las etapas 1 y 2 del respectivo PMG, vale decir el diseño del SCG y definición de indicadores, que alcanzaron un total de 71.
- c) Dado que en general la implementación del cálculo de indicadores implicaba iniciar la recolección de información que no se tenía rutinariamente, y que era preciso afinar el SCG para reducir la cantidad de indicadores, durante el año 2002 se estableció un programa de implantación del sistema incorporando gradualmente las determinaciones.
- d) Es así como en el informe correspondiente al PMG de Control de Gestión 2002 se informó que a esa fecha se tenía un avance de un 50% de indicadores ya con valores, con una proyección de 76% para fines de 2002.
- e) Por lo tanto, para la mayor parte de los indicadores definidos sólo se ha comenzado a tener valores a partir del primer trimestre de 2002, en determinaciones en general de tipo trimestral, que apoyan los controles de avance y gestión de la SISS.
- f) Por otra parte, de acuerdo a los requerimientos de la formulación presupuestaria, la SISS había estado presentando algunos indicadores desde el año 1999, principalmente en relación con las funciones fiscalizadoras y de atención de reclamos, los cuales si tienen valores previos.

Con base en estas observaciones se presentan los valores de indicadores para los productos estratégicos que enseguida se analizan.

- **Fijación tarifaria**

Respecto de este producto no es posible efectuar una comparación de producción anual, puesto que dependen de plazos legales y por tanto las cantidades son variables según los plazos de vencimiento de los decretos tarifarios, lo que ocurre cada cinco años para cada empresa.

| Decretos Tarifarios                                 | 2001      | 2002      |
|---|-----------|-----------|
| Sancionan procesos tarifarios                       |           | 6         |
| Rectifican decretos vigentes                        |           | 3         |
| Rectifican tasa de tributación en decretos vigentes |           | 7         |
| <b>Total</b>  | <b>11</b> | <b>16</b> |



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

### Indicadores de Desempeño del Producto Fijación Tarifaria

| Indicador   | Fórmula de cálculo   | Resultados |      | Avance |
|---|--|------------|------|--------|
|   |  | 2001       | 2002 |        |
| Eficacia del proceso tarifario  | N° de empresas con rentabilidad superior o inferior a la esperada en los últimos cinco años                    | (1)        | (1)  | s.i.   |
| Eficacia del proceso de negociación tarifaria                             | $\frac{\text{CTLP final} - \text{CTLP SISS}}{\text{CTLP empresa} - \text{CTLP SISS}}$                          | (2)        | (2)  | -      |
| Sobrevaloración en el cálculo de tarifas                                  | $\frac{\text{CTLP SISS} - \text{CTLP empresa}}{\text{CTLP SISS}}$  | (2)        | (2)  | -      |
| Proporción de aceptación a las bases de estudios tarifarios (Form H 2003) | $\frac{\text{N° de observaciones a las bases planteadas y acogidas}}{\text{Total de observaciones recibidas}}$ | (2)        | (2)  | -      |
| Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias            | Proporción de avance en cumplimiento de programa de desarrollo de metodologías tarifarias                      | -          | 94%  | -      |

- (1): Durante el año 2002 se desarrolló la metodología a aplicar para el cálculo, la que será sometida a análisis académico en el primer semestre de 2003, para su posterior aplicación.
- (2): El indicador se ha calculado para los procesos tarifarios terminados a partir del año 2001, y corresponden uno por cada proceso tarifario (los que se realizan cada 5 años), según detalle a continuación:

| Empresa          | Eficacia del proceso de negociación | Sobrevaloración en el cálculo | Prop. de aceptación de observ. a bases |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|
| Aguas Cordillera | 23%                                 | 0,27%                         | 21%                                    |
| Aguas Andinas    | 56%                                 | 0,16%                         | 39%                                    |
| SMAPA            | 28%                                 | 0,00%                         | 26%                                    |
| EMSSA            | 21%                                 | 4,74%                         | 24%                                    |
| ESMAG            | 48%                                 | 0,00%                         | 41%                                    |
| ESSAL            | 38%                                 | 0,39%                         | 27%                                    |
| ESSAM            | 41%                                 | 2,22%                         | 38%                                    |
| ESSAN            | 60%                                 | 5,00%                         | 49%                                    |
| ESSAR            | 44%                                 | 5,73%                         | 40%                                    |
| EMSSAT           | 22%                                 | 6,57%                         | 0%                                     |
| ESSBIO           | 30%                                 | 5,45%                         | 24%                                    |
| ESSCO            | 28%                                 | 1,00%                         | 64%                                    |
| ESSEL            | 25%                                 | 2,65%                         | 31%                                    |
| ESVAL            | 51%                                 | 0,44%                         | 34%                                    |
| Aguas Quinta     | 37%                                 | 0,00%                         | 40%                                    |





GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

- **Otorgamiento de concesiones**

Sobre este producto tampoco es válido efectuar una comparación en cuanto a cantidades anuales, ya que depende de la demanda por nuevas concesiones.

| Decretos de Concesión | 2001      | 2002      |
|-----------------------|-----------|-----------|
| Nuevas concesiones    | 5         | 2         |
| Licitaciones          | 2         | 1         |
| Fusiones              | -         | 1         |
| Transferencias        | 2         | 2         |
| Ampliaciones          | 11        | 8         |
| Formalizaciones       | 6         | 4         |
| <b>Total</b>          | <b>26</b> | <b>18</b> |

**Indicadores de Desempeño del Producto Otorgamiento de Concesiones**

| Indicador  | Fórmula de cálculo   | Resultados |       | Avance |
|--|--|------------|-------|--------|
|  |  | 2001       | 2002  |        |
| Proporción de planes de desarrollo (PD) actualizados (Form H 2003) | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de PD actualizados}}{\text{N}^\circ \text{ de PD totales}}$   | -          | 64,7% |        |
| Eficacia en la revisión de actualizaciones de PD                   | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de actualiz.de PD revisadas en período}}{\text{N}^\circ \text{ de act. recibidas}}$                                       | -          | 95%   |        |
| Cumplimiento programa de rediseño PD                               | Proporción de avance en cumplimiento prog. rediseño PD   | -          | 100%  |        |
| E 1- del proceso de concesiones (Form H 2003)                      | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de interesados por la concesión acogidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de concesiones otorgadas}} \times 100$ | -          | 100%  |        |
| Plazo de procesos de concesiones                                   | Plazo promedio efectivo de entrega de concesiones solicitadas (días)   | -          | 293   |        |

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

Respecto de las concesionarias sanitarias la labor de fiscalización apunta a controlar principalmente el cumplimiento de la ejecución de los programas de desarrollo, la calidad de atención a clientes, la aplicación de tarifas, la medición del agua potable y la atención de reclamos, la calidad del agua potable, del tratamiento de las aguas servidas, con un enfoque integral por concesionaria. En tanto, respecto de los establecimientos generadores de residuos industriales líquidos (Riles) le corresponde a la SISS la supervisión de las concesionarias sanitarias que a su vez controlan las descargas de Riles a los sistemas de alcantarillado, y por otra parte debe controlar los establecimientos que poseen sistemas de tratamiento de Riles en operación y efectuar las acciones para la aplicación de la norma de descarga a cursos superficiales.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

#### Indicadores de calidad de servicio

Se publicaron los resultados del primer semestre 2002, aplicados a 20 concesionarias, correspondientes al 99.74% del total de clientes a nivel nacional, evaluándose cinco áreas: Calidad del Agua Potable, Continuidad del Servicio de Agua Potable, Presión de Servicio de A. Potable, Exactitud en el Cobro y Tiempo de Respuesta de Reclamos.

#### Fiscalizaciones integrales

Se fiscalizó a 11 empresas sanitarias, focalizando el control mediante la identificación de áreas de riesgo, especialmente en aspectos relativos a la calidad de servicio suministrado por las concesionarias, sin perjuicio de las fiscalizaciones especiales, de seguimiento e inspecciones rutinarias realizadas.

#### Sanciones

Producto de las fiscalizaciones realizadas a empresas sanitarias y establecimientos industriales se aplicaron 35 multas, por un total de 1.605 UTA, (aproximadamente 563 millones de pesos), de las cuales 13 están sujetas al cumplimiento de medidas ordenadas por la SISS. En el caso de las empresas sanitarias, las principales causales corresponden a incumplimientos de órdenes e instrucciones, calidad de servicio e incumplimientos de normas.

#### Calidad de servicio a clientes

Se aumentó la cobertura de atención, mediante la suscripción de 8 Convenios con las I. Municipalidades de Arica, Quillota, Talca, Chillán, Temuco y Punta Arenas y con las oficinas del SERNAC de La Serena y Rancagua. Durante el año se recibieron 8.908 reclamos, en la red de oficinas de atención de usuarios del país, sin considerar aquellas atenciones clasificadas como consultas, con lo cual esta institución recibió un total de 11.636 requerimientos, lo que implica un aumento del 150% respecto del año 2001.

Por otra parte, se informó a la opinión pública el resultado de la segunda encuesta de percepción de clientes del sector sanitario. La muestra consideró la percepción de los clientes de 11 empresas sanitarias del país, lo que representa un 85,25% del total de clientes a nivel nacional.

#### Fiscalización de la calidad del agua potable

Se realizó un control paralelo al realizado por las empresas sanitarias en 41 servicios del país, controlando principalmente la calidad bacteriológica, turbiedad y cloro libre residual.

#### Fiscalización en materia ambiental

Tratamiento de aguas servidas: se fiscalizó los autocontroles realizados por las concesionarias al efluente de las plantas de tratamiento de aguas servidas (PTAS), y como control paralelo se monitorearon y analizaron los efluentes de 40 plantas en todo el país. Además, se realizó el estudio "Factibilidad Técnico-Económica para el control de PTAS en línea".

Potenciamiento de la capacidad fiscalizadora: para las industrias que no cuentan con un sistema autorizado de tratamiento de residuos industriales líquidos, Riles, se impulsó un Manual de Procedimientos - MAPRO - que establece una nueva forma de trabajo en coordinación con otros organismos con competencia ambiental, apoyada básicamente en la estandarización de los procesos de fiscalización y seguimiento de los establecimientos generadores de aguas



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

residuales (ya sean industrias y/o empresas sanitarias). Esta iniciativa se consolidó con la firma de convenios, en los que los organismos firmantes se comprometen a participar en el control de Riles de acuerdo con los lineamientos entregados por la SISS y establecidos en el MAPRO. Se suscribieron acuerdos en las regiones V, VI, VII y Metropolitana.

**Control de normas de emisión:** para un efectivo control de la norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de Riles al alcantarillado, se dispuso la aplicación, por parte de las empresas sanitarias del procedimiento de control y fiscalización de Riles - PROCOF - que establece los procesos involucrados en el ámbito del control y fiscalización de Riles que realizan las empresas sanitarias. Esta herramienta permite estandarizar los criterios de fiscalización, garantizando a los usuarios la transparencia de la actividad fiscalizadora. Con base en dicho procedimiento las empresas sanitarias catastraron 608 establecimientos industriales, de los cuales un 45,9% cumple la normativa.

Por otra parte, para evaluar de una manera integral el cumplimiento de la normativa ambiental, de las industrias que cuentan con una Resolución de Monitoreo para su sistema de tratamiento de Riles y que descargan en cursos o masas de agua superficial y/o subterránea, se estableció un procedimiento de ranqueo - PRIDE - cuya aplicación 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. En el año 2002 se fiscalizaron 89 industrias, de las cuales 8 obtuvieron la mejor calificación (> a 90 en puntaje final y > a 90 en cumplimiento de norma), en tanto que un 58% cumple la norma.

**Participación en el sistema de evaluación de impacto ambiental (SEIA).** revisión de un total de 546 nuevos proyectos, de los cuales, 523 son Declaraciones de Impacto Ambiental y 23 Estudios de Impacto Ambiental

**Producción limpia:** tras varios años de trabajo mancomunado entre el sector público y privado, y en el marco de la política de producción limpia establecida por el gobierno para el período 2001-2005, más de 500 empresas de rubros tales como el forestal, la gran minería, la industria manufacturera y el sector agropecuario han asumido compromisos concretos con la autoridad competente en plazos acotados en materia de prevención medioambiental, así como de higiene y seguridad laboral.

Al respecto, se destaca la firma del Acuerdos de Producción Limpia con 40 empresas de la industria salmonera, lo que permitirá aumentar la eficiencia productiva y consolidar la sustentabilidad ambiental de este sector.

**Simplificación de trámites:** por iniciativa de la SISS fue derogada la Ley N° 3.133 relativa a la Neutralización de los Residuos Industriales Líquidos provenientes de Establecimientos industriales, eliminándose el trámite administrativo que obligaba a contar con la autorización del Presidente de la República para la instalación de los sistemas de tratamiento de Riles, ratificándose las atribuciones de la SISS respecto al control de estos residuos, además de precisarse las causales que pueden ser objeto de sanción. De esta manera, los establecimientos industriales reducirán los tiempos de obtención de autorizaciones, ya que todas las exigencias de este organismo y de otros servicios públicos con competencia



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

ambiental, quedarán establecidas bajo la aplicación del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.

#### Capacitación externa

Se realizaron cuatro seminarios en las regiones V, VIII, X y Metropolitana para dar a conocer la gestión fiscalizadora en materia de regulación de Riles y difundir las normas de emisión vigentes. Además, se dio a conocer el quehacer de la Superintendencia a Autoridades Regionales, Juntas de Vecinos y Organizaciones Sociales, a lo largo del país y se continuó el proyecto de capacitación iniciado en 1998, a funcionarios de Oficinas Comunales de Información al Consumidor, OCIC, en las regiones VI, VII, VIII, IX y X. Estas actividades se realizan en el marco de los convenios suscritos por la SISS con el SERNAC, y su principal objetivo es aumentar la cobertura de atención de clientes en las zonas más alejadas, resolviendo sus inquietudes y reclamos en materia de servicios sanitarios.

#### Campañas de difusión

Con el objeto de informar y estimular a los clientes para que adopten conductas tendientes a regular y hacer más eficiente su consumo de agua potable se realizó una campaña por radio y televisión, además de charlas informativas, entrega de folletería y difusión radial respecto del impacto tarifario generado por el inicio de la operación de plantas de tratamiento de aguas servidas.

#### Indicadores de Desempeño del Producto Fiscalización

| Indicador   | Fórmula de cálculo  | Resultados (2) |       | Avance | A<br>o<br>D |
|---|---|----------------|-------|--------|-------------|
|   |   | 2001           | 2002  |        |             |
| Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (Form H 2003) | Avance en cumplimiento de programa de fiscalización de calidad de servicio                  | 100%           | 100%  | 100    | A           |
| Mejoramiento de la calidad de servicio de las ESS (Form H 2003)             | N° de usuarios con deficiencias en <u>calidad de servicio</u><br>N° total de usuarios       | -              | (1)   |        |             |
| Atrasos en la atención de reclamos (Form H 2003)                            | N° de reclamos excedidos <u>en el plazo de respuesta</u><br>N° total de reclamos recibidos  | 2,7%           | 7,6%  | 92,4   | D           |
| Eficacia de las sanciones   | <u>Causas repetidas</u><br>Causas totales   | -              | 83%   |        |             |
| Duración proceso sancionatorio  | Tiempo promedio que demora el proceso sancionatorio (días)                                  | -              | 66    |        |             |
| Cumplimiento programa de medición de la calidad de servicio                 | Avance en el cumplimiento de programa de mejoramiento de la medición de calidad de servicio | -              | 100%  |        |             |
| Cumplimiento programa control paralelo de Riles                             | Avance en cumplimiento de programa de control paralelo de Riles                             | -              | 100%  |        |             |
| Cumplimiento de normas e instrucciones Riles                                | N° El que cumplen <u>estándar o compromiso</u><br>N° El autorizados * El instruidos         | -              | 55,6% | -      |             |



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

| Indicador   | Fórmula de cálculo  | Resultados (2) |       | Avance | A<br>o<br>D |
|---|---|----------------|-------|--------|-------------|
|   |   | 2001           | 2002  |        |             |
| Cumplimiento Norma 90 por ESS                           | $\frac{\text{N}^\circ \text{ descargas de ESS que cumplen norma de emisión}}{\text{N}^\circ \text{ descargas con tarifa por tratamiento autorizada}}$ | -              | 94,9% | -      |             |
| Control de inversiones críticas                         | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de obras críticas incumplidas}}{\text{N}^\circ \text{ de obras críticas en PD}}$   | 30,4%          | (3)   | -      |             |
| Cumplimiento de programa de auditoría de la información | Avance en cumplimiento de prog. de auditoría de información sobre costos y fines regulatorios   | -              | 100%  | -      |             |
| Cobertura de autocontrol                                | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de ámbitos fiscalizados bajo autocontrol}}{\text{Idem fiscalizables bajo autocontrol}}$                                  | -              | 47,6% | -      |             |

(1): Indicador en etapa de reformulación

(2). En el caso de indicadores con periodicidad trimestral se informa el último trimestre

(3): Los resultados de este indicador se obtienen en junio de cada año

- **Información relevante del sector sanitario**

A continuación se señalan algunas de las publicaciones periódicas elaboradas por la SISS:

**Informe de Gestión del Sector Sanitario.** Informe anual que presenta un análisis de las características y estructura del sector, y con base en información disponible se evalúa el desempeño de las empresas concesionarias. En el año 2002 se incorporó un capítulo de gestión ambiental que proporciona información sobre la participación de la SISS en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, Acuerdos de Producción Limpia, desempeño de los sistemas de tratamiento de aguas servidas y análisis de los establecimientos industriales que generan Riles.

**Informe de Coberturas de Servicios Sanitarios.** Informe anual que contiene información de población, clientes y cobertura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas por empresa y localidad.

**Informe de Tarifas.** Informe semestral que contiene un análisis de la evolución de los cargos variables de agua potable, evolución de las cuentas tipo, procesos tarifarios en desarrollo y un detalle de la indexación por empresa y grupo tarifario.

**Informe de Calidad de Agua Potable.** Informe semestral que contiene la evaluación de los resultados de los controles de calidad del agua potable, resultados del control paralelo realizado por la SISS y las sanciones por incumplimiento de la norma Nch 409 Of. 84.

**Informe de la Gestión Financiera de las Empresas Sanitarias.** Informe trimestral que contiene un análisis de la evolución de las principales variables e indicadores financieros de las empresas sanitarias. En el año 2002, se introdujo un conjunto de mejoras en la información y en los análisis, tales como un resumen ejecutivo y hechos relevantes, indicadores unitarios de operación, análisis de inversiones y Estado de Flujo de Efectivo.

**Boletín Estadístico Mensual de Tarifas.** Contiene los cargos tarifarios vigentes de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas por empresa y grupo tarifario.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

*Boletín Estadístico Mensual de Calidad del Agua.* Contiene información mensual del control de la calidad del agua potable realizado por los prestadores, de acuerdo a lo establecido en la norma Nch 409 Of84.

#### Indicadores de Desempeño del Producto Información Relevante S. Sanitario

| Indicador   | Fórmula de cálculo  | Resultados |       | Avance |
|---|---|------------|-------|--------|
|   |   | 2001       | 2002  |        |
| Cumplimiento programa de generación y difusión de información sectorial | Avance en cumplimiento de prog. de generación y difusión de información sectorial | -          | 100%  | -      |
| Cumplimiento programa de preparación y entrega de información sectorial | Avance en cumplimiento de prog. de preparación y entrega de información sectorial | -          | 77,5% |        |

- **Normativa, normas técnicas y estándares**

**Normativa sanitaria:** destacan la elaboración de una propuesta de texto que actualiza, refunde y sistematiza normas de rango reglamentario (D.S. MOP N° 121 y otros textos) y la tramitación de un nuevo texto del Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado - RIDAA, que deja sin efecto el D.S. MINVU 267/84 y el D.S. MOP 70/80.

**Elaboración y actualización de normas técnicas.** Referidas a requisitos que deben cumplir las instalaciones domiciliarias, materiales utilizados e infraestructura de los servicios públicos sanitarios. La SISS se encuentra realizando el estudio y actualización de 10 normas técnicas del sector sanitario, de estas 6 fueron estudiadas en el Instituto Nacional de Normalización durante el año 2002, las restantes cuatro normas entrarán al proceso de estudio y oficialización durante el año 2003. Además, la SISS participó en el estudio de 9 proyectos de normas presentados por otras instituciones y/o fabricantes.

**Normas de producción limpia** Durante el año 2002 se dio inicio al estudio de tres normas que regularán y normarán los acuerdos de producción limpia, este estudio se realiza en el Instituto Nacional de Normalización.

**Autorización de materiales.** Se estudiaron 248 nuevos productos que fueron autorizados a través de Resoluciones SISS, para ser utilizados en las instalaciones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado.

**Elaboración de instructivos técnicos y reglamentos de la SISS.** Se trabajó en el perfeccionamiento e implementación de instructivos técnicos relacionados con funciones específicas de fiscalización y en la actualización del Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado (DS MINVU N°267/80), el cual finalmente fue aprobado a través del D.S. MOP N°50 del 25 de Enero de 2003, publicado en el Diario Oficial del día 28 de Enero de 2003, este reglamento entrará en vigencia 120 días después de su publicación.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

#### Indicadores de Desempeño del Producto Normativa, Normas Técnicas y Estándares

| Indicador  | Fórmula de cálculo   | Resultados |       | Avance |
|--|--|------------|-------|--------|
|  |  | 2001       | 2002  |        |
| Cumplimiento programa de desarrollo de normas y estudios           | Avance en el cumplimiento de prog. de desarrollo de normas y estudios              | -          | 79,0% | -      |
| Cumplimiento programa estudios para perfeccionar marco regulatorio | Avance en el cumplimiento de prog. de estudios para perfeccionar marco regulatorio | -          | 100%  | -      |

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

#### Informe de Programación Gubernamental

A continuación se describen brevemente las cinco acciones más relevantes incluidas en la programación gubernamental SISS:

**Ejecutar fiscalización integral en 11 concesionarias, focalizándolas mediante la identificación de áreas de riesgo:** la SISS ha fijado como política de fiscalización de las concesionarias sanitarias su control de modo integral, con el objeto de disponer de diagnósticos a nivel global de cada concesionaria, con énfasis en las áreas de riesgo de cada empresa, las que se identifican previamente con base en la información de autocontrol que las empresas deben entregar periódicamente a la SISS, en los diferentes ámbitos de control. Los informes resultantes posibilitan la dictación de instrucciones correctivas, o bien la aplicación de sanciones, todo lo cual se controla posteriormente en fiscalizaciones de seguimiento de las concesionarias.

**Elaborar e implementar una Nueva Guía para la Elaboración de Planes de Desarrollo:** los planes de desarrollo son un elemento básico en el sector sanitario, puesto que contienen la información que permite delimitar las áreas de concesión y comprometer los programas de obras necesarias para la entrega del servicio de agua potable y alcantarillado. Por ello, son elementos clave para la entrega de las concesiones y la fijación de las tarifas por los servicios, y cobra relevancia la forma en que están organizados y elaborados, ya que al tenerse un marco común se facilita su revisión, utilización y control.

**Asegurar el cumplimiento continuo de la normativa que regula el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas servidas, mediante 40 controles paralelos:** a la fecha existen en el país 148 plantas de tratamiento de aguas servidas, cuyo funcionamiento debe cumplir la normativa, garantizando a los consumidores que las tarifas que pagan por este servicio posibilitan la limpieza de los cursos receptores de los efluentes de dichas plantas. El control rutinario se realiza mediante el autocontrol que informan trimestralmente las concesionarias, lo que se refuerza con controles paralelos que realiza la SISS a una parte de las PTAS, en este caso cubriendo el 27% del total.





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

**Definir e implementar un Plan de Cuentas para las empresas sanitarias:** la fijación de las tarifas por los servicios sanitarios requiere de un importante volumen de información, para efectos de definir la empresa modelo que, en cada caso, posibilite la determinación de los costos a considerar. Es crucial entonces que la información de costos e ingresos que las concesionarias entregan a la SISS tenga un marco común, que posibilite su análisis, manejo y comparación, por ello se hizo necesaria la definición de un plan de cuentas único, con base en el cual las concesionarias informarán a partir del presente año sus ingresos y costos, cumpliendo así con disponer de una contabilidad regulatoria en los términos que la SISS dispuso.

**Generar una política de fiscalización del D.S. MOP N°90/98, en coordinación con organismos con competencia ambiental:** la citada norma regula las descargas de residuos líquidos a cursos superficiales, y se encuentra en su fase de implementación a partir del año 2000, lo que requiere de la coordinación de los diversos organismos con competencia ambiental entre los que la SISS se encuentra. La norma fija plazos y etapas, para cuyo cumplimiento se están suscribiendo convenios a nivel regional que comprometen en general a CONAMA, SAG, Servicios de Salud u otros que corresponda.

### *Informe de Cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados* <sup>18</sup>

La SISS no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 – 2002.

### *Principales Resultados de Otras Evaluaciones*

No hay otras evaluaciones.

## **AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN**

### *Avances en Materias de Gestión Vinculados con Mecanismos de Incentivos Institucionales*

Aunque la SISS no se incluye en la Ley N° 19.553, a partir del año 2001 se adscribió voluntariamente a los Programas de Mejoramiento de la Gestión del Sector Público, para efectos de dar cumplimiento a las metas de eficiencia institucional que establece el artículo 6 de su ley orgánica (N°18.902). Es así como a partir de dicho año la SISS ha avanzado en las etapas de mejoramiento de los siguientes sistemas:

- | Capacitación
- | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- | Evaluación de Desempeño
- | Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS
- | Simplificación de Trámites
- | Planificación / Control de Gestión
- | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
- | Administración Financiero-Contable

---

18 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.





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

| Enfoque de Género

A continuación se revisa el detalle de avance de cada uno, cuyo cumplimiento en el año 2002 alcanzó a 100%, según lo señalado en el Anexo N°4.

### Grado de Desarrollo por Área Estratégica

#### 1. Recursos Humanos

Según se indica en el Anexo N°6, de acuerdo a los resultados obtenidos en el cálculo de indicadores las diferencias más significativas en los resultados comparados 2001 y 2002 se aprecian en los siguientes:

- a) Días no trabajados: se aprecia un cambio importante en este indicador debido principalmente al aumento de las licencias médicas por pre y post natal. En el transcurso del periodo considerado siete funcionarias de nuestra institución tuvieron este tipo de licencias.
- b) Capacitación y perfeccionamiento: los dos indicadores calculados en este ítem presentan diferencias considerables con relación al periodo anterior. La razón fundamental es que en el año 2002 el presupuesto sectorial de capacitación fue reducido en alrededor de un 80% por nuestra institución, ya que se contó con un aporte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para capacitar al personal, por lo tanto los fondos sectoriales se utilizaron en otras urgencias del servicio, y esto hizo que los indicadores, que solamente se calculan con datos de presupuesto sectorial presentaran esas diferencias. Sin embargo, la capacitación ejecutada creció sustancialmente, como se indica en el punto siguiente.

Por otra parte, respecto de los PMG relacionados con recursos humanos se tiene:

**Capacitación:** se dio cumplimiento a la etapa 2, vale decir, el Comité Bipartito de Capacitación presentó al Superintendente una propuesta de Plan Anual de Capacitación, con base en la Detección de Necesidades de Capacitación y un Diagnóstico de Competencias Laborales, la Unidad de Administración estructuró un programa de trabajo para su ejecución y se informó oportunamente a todos los funcionarios.

Respecto de la capacitación lograda, cabe considerar que la SISS ha contado con una contribución no reembolsable del FOMIN del BID, lo que le ha permitido abordar un importante programa de capacitación, en el que destaca la ejecución del Diplomado en Regulación de Servicios Sanitarios, que fue impartido por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, para 25 alumnos. En total, 121 funcionarios recibieron algún tipo de capacitación, con 233 participaciones (1,9 cada uno)

**Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales:** se dio cumplimiento a la etapa 3, vale decir, se ejecutó el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, según lo establecido en el programa de trabajo, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad presentó al Superintendente un informe de seguimiento, y se difundieron a los funcionarios las acciones respectivas. Para tales efectos, y por segundo año, se llevó a cabo el diagnóstico de ambientes de



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

trabajo por parte de la Asociación Chilena de Seguridad, base para el programa de mejoramiento de las áreas claves.

**Evaluación del Desempeño:** se dio cumplimiento a la etapa 3, aplicándose el sistema de evaluación de desempeño en base a los procedimientos y criterios establecidos, elaborándose un informe de análisis y un programa de seguimiento de las recomendaciones resultantes.

Por otra parte, en cuanto a *Políticas de recursos humanos* se dio inicio a la definición de los lineamientos generales de las políticas de recursos humanos de la SISS, con participación de los funcionarios y el comité directivo y se continuó con el *Programa de intervención en procesos humanos*, dirigido a todo el personal, se realizaron talleres de liderazgo para el comité ejecutivo y mandos medios y talleres de trabajo en equipo y comunicación efectiva para la totalidad de los funcionarios de la SISS.

## 2. Atención a Usuarios (OIRS, Simplificación de Trámites)

A través de la red de oficinas regionales y convenios para la atención de usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados, considerando como variable fundamental el tiempo de demora para el cierre de las solicitudes de atención:

|                                   |        |       |
|-----------------------------------|--------|-------|
| Cerradas en menos de 15 días      | 7.338  | 63.0% |
| Cerradas en menos de 30 días      | 1.649  | 14.2% |
| Cerradas en menos de 60 días      | 1.769  | 15.2% |
| Cerradas en plazo mayor a 60 días | 880    | 7.6%  |
| N° solicitudes recibidas          | 11.636 | 100%  |

Lo anterior constituye un aumento en la demanda de solicitudes de atención de un 150% sobre el año 2001. No obstante, a pesar de este importante incremento, se ha dado cumplimiento a lo comprometido, esto es, cerrar el 90% de las solicitudes de

atención en un plazo de 60 días (92.4%)

Uno de los principales avances obtenidos en el proceso de atención a usuarios es la incorporación de 8 oficinas en convenio con otros organismos públicos - Municipalidades y SERNAC - para la atención de recamos y consultas de usuarios en regiones.

Además, a fines del año 2002, el Comité Ejecutivo de la SISS aprobó la implementación de un CallCenter para la atención telefónica de las consultas y reclamos de usuarios del sector. Lo anterior permitirá unificar el número 800; disponer de más recursos para la atención de público y cuantificar determinadas variables relacionadas con atención telefónica, tales como abandono y espera.

Este proyecto está en marcha blanca desde el 3 de marzo de 2003, quedando su evaluación para una instancia posterior, sin embargo, dada la utilización de tecnologías de información y las nuevas herramientas que ayudarán a la gestión, se espera poder disminuir los tiempos de atención de solicitudes, supeditado a la variabilidad de la demanda de los usuarios.

Por otra parte, respecto del avance a nivel de PMG de estos temas, cabe recordar que en el Sistema OIRS la SISS cumplió satisfactoriamente la Etapa IV, vale decir: se encuentran implementadas, con funcionarios capacitados (los mismos que atienden reclamos de usuarios), con apoyo de un sistema de



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

información, se actualiza y evalúa la información, reclamos y sugerencias recogida por la Oficina, manejándose el indicador de tiempo de respuesta respecto de los reclamos y sugerencias recibidos. Además, se elabora informe de resultados de la implementación del Modelo OIRS y se presenta a la SEGPRES, considerando identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos, diseñándose un programa de seguimiento.

En relación a Simplificación de Trámites, la SISS dio cumplimiento a la Etapa II, elaborando el plan que identifica los procesos administrativos que se modifican, y que corresponden básicamente a atención de clientes y define los objetivos y acciones necesarias.

### **3. Planificación Estratégica y Control de Gestión**

La SISS tiene en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, mide los indicadores de desempeño construidos, e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento, y presenta los indicadores de desempeño en la formulación de Presupuesto.

La SISS abordó, a partir del año 2001, el desarrollo de un Sistema de Control de Gestión para efectos de disponer de una herramienta que posibilite la mayor eficiencia en la gestión institucional. El estudio fue desarrollado por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, en un esquema de trabajo altamente participativo. Las etapas I y II del PMG, presentado a consideración de la DIPRES en Diciembre de 2001, fueron satisfactoriamente validadas. El desarrollo hasta la Etapa IV, realizado el año 2002 fue validado por la DIPRES con algunas observaciones.

El sistema consta de 71 indicadores, para los tres centros de responsabilidad de la SISS, incluyendo 5 a nivel institucional. Se ha organizado y funciona periódicamente el Comité de Gestión, con representación de dichos centros de responsabilidad, encargado de la emisión periódica de los respectivos valores. A Diciembre de 2002, se encuentra bajo determinación el 76% de los indicadores. Además, se está efectuando el análisis de las primeras determinaciones, con el objeto de perfeccionar o corregir los aspectos que resulten necesarios, así como para adaptar el sistema a la medición de los objetivos estratégicos que la SISS ha priorizado para el año 2003 y disminuir el conjunto de indicadores a una cantidad que resulte práctico y eficiente manejar.

### **4. Auditoría Interna**

La SISS está eximida de este sistema.

### **5. Desconcentración / Descentralización**

La SISS está eximida de este sistema.

### **6. Administración Financiera (Compras y Financiero Contable)**

Las diferencias más significativas se aprecian en los siguientes indicadores:



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

- a) Gastos en honorarios: la disminución se produce debido a que aumenta el gasto total manteniéndose constante el gasto en honorarios, además que solamente esta Superintendencia utiliza el subtítulo 21 para contratar personal a honorarios.
- b) Inversión ejecutada: aumenta con relación al periodo anterior, debido principalmente a que los estudios de inversión fueron planificados con antelación y su programa de pagos fue cumplido casi en su totalidad en el transcurso del año 2002.
- c) Inversión sobre el gasto: se muestra un indicador bastante deteriorado con relación al año anterior, producto de la baja significativa en el otorgamiento de fondos para realizar estudios de inversión.

## **7. Enfoque de Género**

La SISS dio cumplimiento en el año 2001 a la Etapa I del PMG respectivo, vale decir, elaboró y presentó un diagnóstico de sus funciones y procesos, para identificar aquellos en los que se justificaría incorporar enfoque de género. El informe presentado concluyó que, por las características de los servicios que la SISS presta, no se justifica considerar dicho punto de vista, razón por la cual el SERNAM lo validó y eximió a la SISS de las etapas siguientes de Sistema Enfoque de Género.

## **8. Tecnologías de Información**

Se continuó el desarrollo de proyectos informáticos destinados a optimizar los procesos críticos de la SISS, incorporando herramientas tecnológicas de apoyo para implementar la contabilidad regulatoria en el sector sanitario, proceso que se implantará durante el año 2003 y también herramientas que permitan mejorar los procesos de cálculo tarifario y de manejo de información de infraestructura de las empresas de servicios sanitarios.

Adicionalmente, a fines del año 2002 se inició un proyecto de automatización del proceso de revisión masiva de los documentos de cobro (boletas y facturas) emitidos por las concesionarias sanitarias a sus clientes, lo que permitirá acortar notablemente los tiempos de respuesta frente a problemas detectados en las cuentas de agua calculadas.

En términos del hardware, comunicaciones y servicios destacan la renovación del 26% del parque de computadores personales, aumentándose la capacidad a 30 de los equipos existentes. Se adquirieron 2 nuevos servidores para su utilización en servicios críticos de base de datos y almacenamiento de información. Se implementaron soluciones de hardware y software para respaldo y recuperación de información y para el control de los correos recibidos en la SISS, tanto de virus computacional como de eliminación de SPAM. Se renovó el licenciamiento de la base de datos corporativa y el servicio de soporte para dicho producto, además de otras mejoras.

## **9. Avances en Otras materias de Gestión**

No se identifican.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

## **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.

**Situación a Marzo 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 Marzo de 2003:** Boletín N° 2865-09; Moción 22/01/02 Cuenta a Comisión de OO.PP. (No incluido en convocatoria a legislatura extraordinaria 345°)



**INICIATIVAS DE INVERSIÓN** 19

**Determinación tarifas empresa ESSAT**

| Proyectos / Productos (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes | Costo Total Estimado <sup>20</sup> (M\$)<br>(1) | Ejecución Acumulada <sup>21</sup> al Año 2002 (M\$)<br>(2) | % Avance al Año 2002<br>(3) = (2) / (1) | Presupuesto Vigente <sup>22</sup> Año 2002 (M\$)<br>(4) | Ejecución <sup>23</sup> Año 2002 (M\$)<br>(5) | % Ejecución Año 2002<br>(6) = (5) / (4) | N° de Población Beneficiada |
|--|---|--|---|---|---|---|-----------------------------|
| Análisis y Determinación del 3er Proceso Tarifario Grupo Norte       | 57.000  | 57.000   | 100%                                    | 57.000  | 57.000  | 100%                                    | 390.000                     |

El objetivo de este estudio es determinar los cargos tarifarios que deben ser aplicados por la concesionaria sanitaria. Los beneficios directos están asociados a el logro de una tarifa justa, al menor precio y que sea compatible con los objetivos de cobertura y calidad en el servicio que recibirá la población.

**Auditoría de información**

| Proyectos / Productos (Bienes o Servicios) Estratégicos o Relevantes     | Costo Total Estimado (M\$)<br>(1) | Ejecución Acumulada al Año 2002 (M\$)<br>(2) | % Avance al Año 2002<br>(3) = (2) / (1) | Presupuesto Vigente Año 2002 (M\$)<br>(4) | Ejecución <sup>23</sup> Año 2002 (M\$)<br>(5) | % Ejecución Año 2002<br>(6) = (5) / (4) | N° de Población Beneficiada |
|--|-----------------------------------|--|---|---|---|---|-----------------------------|
| Análisis de la información entregada a la SISS para el cálculo tarifario | 41.400                            | 41.400                                       | 100%                                    | 41.400                                    | 41.400  | 100%                                    | Todo el país                |

El objetivo del estudio es obtener un diagnóstico de la información existente y métodos de auditoría a aplicar para cada tipo de información solicitada a las empresas reguladas.

El beneficio de este estudio para la población es que la información entregada por las empresas sanitarias será revisada para comprobar su veracidad y consistencia necesaria para la elaboración de los informes de apoyo del cálculo tarifario.

<sup>19</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.  
<sup>20</sup> Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado  
<sup>21</sup> Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2002  
<sup>22</sup> Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2002  
<sup>23</sup> Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2002



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

**TRANSFERENCIAS CORRIENTES** <sup>24</sup>

| <i>DESCRIPCIÓN</i>                             | <i>Monto Ejecutado<sup>25</sup></i><br><i>M\$</i> |                 | <i>Variación</i><br><i>%</i> |
|--|---|-----------------|------------------------------|
|  | <i>Año 2001</i>                                   | <i>Año 2002</i> |                              |
| Transferencias al Sector Privado               | 3.904   | 295.847         | 7.478,05%                    |
|  |   |                 |                              |
| Transferencias a Organismos del Sector Público |   |                 |                              |
|  |   |                 |                              |
| Transferencias a Otras Entidades Públicas      |   |                 |                              |
| ✓ Gasto en Personal                            |   |                 |                              |
| ✓ Bienes y Servicios de Consumo                |   |                 |                              |
| ✓ Inversión Real                               |   |                 |                              |
| ✓ Otros  |   |                 |                              |
|  |   |                 |                              |
| Transferencias al Fisco                        | 2.309   | 2.771           | 20%                          |
|  |   |                 |                              |
| Otras Transferencias Corrientes                |   |                 |                              |
|  |   |                 |                              |
| <b>Total de Transferencias Corrientes</b>      | <b>6.213</b>                                      | <b>298.618</b>  | <b>4.706,34%</b>             |

La diferencia que se presenta se debe a que por primera vez, para el año 2002, la Superintendencia solicitó vía presupuesto el otorgamiento de fondos para programas de fiscalización, lo que fue aprobado por la DIPRES, y asignado en el Subtítulo de Transferencias (25-31).

<sup>24</sup> Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

<sup>25</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

## 4. Desafíos 2003

A fines de 2002, el Comité Ejecutivo de la SISS decidió considerar los siguientes factores clave para el desarrollo de las labores de la organización en el período 2003-2005:

- Consolidar proyecto estratégico de la SISS
- Reconocer e implementar la transversalidad de los procesos
- Identificar los procesos críticos de la organización
- Recursos humanos, como eje de la acción
- El proceso de planificación, como herramienta de gestión que aporte valor a los procesos claves.

Con base en las definiciones establecidas en el Mapa Estratégico de la SISS, se identificaron los tres principales desafíos estratégicos a enfrentar durante en trienio 2003-2005:

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

Para operacionalizar estos objetivos se determinan los siguientes temas de consenso:

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

De acuerdo al conjunto de fortalezas y debilidades analizadas, se propuso avanzar en la ejecución de un plan de trabajo tendiente a fortalecer el próximo proceso de tarificación de las empresas sanitarias para lo cual se deberá considerar los siguientes conceptos y elementos:

1. Que el proceso de fijación de tarifas es un proceso transversal y por tanto debe ser abordado por toda la Superintendencia en su integridad.
2. Que la integración debe darse en este ámbito y como tal debe apuntar incorporar a otras áreas a los grupos de tarificación, siendo esta integración una respuesta a un trabajo conjunto y no sólo de apoyo.
3. Que en una situación de pleno régimen e ideal, para el largo plazo, los equipos formados para esta labor deberían estar a cargo de todo el proceso de tarificación en forma integral, interviniéndose en cada subproceso de la cadena de valor de la tarificación de un servicio.

En consideración a los objetivos estratégicos planteados como prioritarios y los conceptos base definidos anteriormente, el Comité Ejecutivo definió los siguientes temas como prioritarios para la planificación correspondiente al año 2003:





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

1. Validación de la Información para el próximo proceso de tarificación.
2. Bases para estudios tarifarios.
3. Redefiniciones de fiscalización integral y agenda de trabajo del área.
4. Procesos periódicos de información y en referente al Informe de Gestión del Sector Sanitario año 2002.
5. Modificación de normativa relevante, en particular considerando la relación y trabajo con empresas sanitarias.
6. Atención de clientes, en lo referente al nuevo enfoque y estrategia de trabajo a implementar.
7. Implementación 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.
9. Las licitaciones y el control de las transacciones con empresas relacionadas.
10. Los sistemas de información los que deben entrar en operación durante el año 2003.

Todas estas temáticas 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 2003 a través de acción y trabajo en equipo con alta integración y transversalidad de los proyectos.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

## **Anexos**

Definiciones Estratégicas  
Indicadores de Desempeño  
Programación Gubernamental  
Informe de cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados  
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002  
Indicadores de Gestión Financiera  
Indicadores de Recursos Humanos



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
\*\*\*

### **ANEXO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS**

No se incluyen en este anexo, dado que corresponden con lo considerado en la formulación presupuestaria 2003 y recogido en el punto 2 de este BGI.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

## **ANEXO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO**

| N° | Producto Estratégico al que se Vincula                                  | Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 1999 | Efectivo 2000 | Efectivo 2001 | Efectivo 2002 | Meta 2003 |
|----|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| 1  | Institucional<br>Indicador agregado por DIPRES para H 2003              | <b>Economía - Proceso</b><br>IUAD-6 Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total                      | $(\text{Total gasto de operación año t} / \text{Gasto total año t}) * 100$  | 85,2 %        | 79,5 %        | 79,2 %        | 87,2 %        | 90 %      |
| 2  | Fijación tarifaria.   | <b>Eficacia - Proceso</b><br>IDC-9 Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)           | Proporción de avance en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas                                  | s.i.          | s.i.          | s.i.          | 94,0 %        | 95 %      |
| 3  | Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales | <b>Eficacia - Proceso</b><br>IDF-12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (%)           | Avance en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario  | s.i.          | 95 %          | 100 %         | 100 %         | 100 %     |
| 4  | Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales | <b>Calidad - Proceso</b><br>IDF-16 Atrasos en la atención de reclamos (%)                                       | $(\text{N}^\circ \text{ de reclamos excedidos en plazo de respuesta} / \text{N}^\circ \text{ total de reclamos recibidos}) * 100$ | s.i.          | s.i.          | 2,7 %         | 7,6 %         | 5 %       |
| 5  | Institucional   | <b>Economía - Proceso</b><br>IUAD-4 Ejecución del presupuesto   | $(\text{Gasto ejecutado} / \text{Gasto presupuestado}) * 100$   | s.i.          | 95,3 %        | 96,7 %        | 98,5 %        | 98 %      |
| 6  | Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales | <b>Eficiencia - Resultado int.</b><br>IDF-1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las ESS                   | $1 - (\text{N}^\circ \text{ de usuarios con deficiencias en calidad de servicio} / \text{N}^\circ \text{ total de usuarios})$     | s.i.          | s.i.          | Ver nota      | Ver nota      | s.i.      |
| 7  | Fijación tarifaria  | <b>Eficiencia - Resultado</b><br>IDC-8 Proporción de aceptación de observaciones a bases de estudios tarifarios | $(\text{N}^\circ \text{ de observaciones a las bases planteadas y acogidas} / \text{Total de observaciones recibidas})$           | s.i.          | s.i.          | Ver nota      | Ver nota      | s.i.      |
| 8  | Otorgamiento de concesiones   | <b>Eficacia - Resultado</b><br>IDC-2 Proporción de PD actualizados  | $(\text{N}^\circ \text{ de planes de desarrollo actualizados} / \text{N}^\circ \text{ de planes de desarrollo totales})$          | s.i.          | s.i.          | s.i.          | 64,7 %        | 70,0%     |

**Nota 1:** los indicadores 6, 7 y 8 fueron agregados con motivo de las observaciones al Sistema de Control de Gestión, por lo que no forman parte del Formulario H disponible en el Sitio Web de DIPRES. Los valores 2002 son efectivos. El indicador N°6 está en etapa de reformulación

**Nota 2:** el indicador N°7 se ha calculado para los procesos tarifarios terminados a partir del año 2001, y corresponden uno por cada proceso tarifario (los que se realizan cada 5 años (ver detalle en página 23)



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

**ANEXO 3: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL**

| Acción  | Objetivo Asociado a la Acción | Producto estratégico o relevantes (bienes y/o servicio) al que se vincula  | Resultado  |
|---|-------------------------------|--|--|
| Ejecutar fiscalización integral en 11 concesionarias, focalizándolas mediante la identificación de áreas de riesgo  | N°3                           | Fiscalización de empresas sanitarias: informes de fiscalización integral   | Ejecutadas 11 fiscalizaciones integrales y respectivos informes  |
| Elaborar e implementar una Nueva Guía para la Elaboración de Planes de Desarrollo   | N°2 y N°3                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fijación Tarifaria: decretos de tarifas</li> <li>- Otorgamiento de concesiones: decretos de concesiones</li> <li>- Fiscalización de empresas sanitarias: fiscalización de planes de desarrollo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- A Diciembre 2002: documento final en etapa de análisis con concesionarias. Proyecto retrasado.</li> <li>- A Enero 2003: dictadas las instrucciones para la implementación de la Guía</li> </ul> |
| Asegurar el cumplimiento continuo de la normativa que regula el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas servidas, mediante 40 controles paralelos | N°3                           | Fiscalización de empresas sanitarias: cumplimiento de normas de descargas de residuos líquidos   | Ejecutados 56 controles paralelos de PTAS  |
| Definir e implementar un Plan de Cuentas para las empresas sanitarias   | N°1                           | Fijación tarifaria: decretos de tarifas  | Sistema implementado en Septiembre de 2002: las concesionarias comenzarán a entregar la información anualmente a partir de Marzo de 2003. Paralelamente en desarrollo sistema informático para el manejo de la información.              |
| Generar una política de fiscalización del D.S. MOP N°90/98, en coordinación con organismos con competencia ambiental  | N°3                           | Fiscalización de establecimientos industriales: Procedimiento – MAPRO – implementado en 2 regiones   | MAPRO implementado en 4 regiones   |



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

**ANEXO 4: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2002**

| Áreas de Mejoramiento              | Sistemas   | Objetivos de Gestión<br>Etapas de Desarrollo o Estados de Avance |    |     |    | Prioridad | Ponderador | Cumple |
|------------------------------------|--|--|----|-----|----|-----------|------------|--------|
|                                    |  | I  | II | III | IV |           |            |        |
|                                    |  |  |    |     |    |           |            |        |
| Recursos Humanos                   | Capacitación   |  | o  |     |    | Alta      | 15%        | Si     |
|                                    | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo   |  |    | o   |    | Mediana   | 10%        | Si     |
|                                    | Evaluación de Desempeño                                    |  |    | o   |    | Mediana   | 10%        | Si     |
| Atención a Usuarios                | Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS       |  |    |     | o  | Alta      | 15%        | Si     |
|                                    | Simplificación de Tramites                                 |  | o  |     |    | Menor     | 5%         | Si     |
| Planificación / Control de Gestión | Planificación / Control de Gestión                         |  |    |     | o  | Alta      | 15%        | Si     |
| Auditoría Interna                  | Auditoría Interna  |  |    |     |    |           |            |        |
| Desconcentración                   | Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales |  |    |     |    |           |            |        |
| Administración Financiera          | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público     |  | o  |     |    | Mediana   | 10%        | Si     |
|                                    | Administración Financiero-Contable                         |  |    |     | o  | Alta      | 15%        | Si     |
| Enfoque de Género                  | Enfoque de Género  | o  |    |     |    | Menor     | 5%         | Si     |

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100%

**SISTEMAS EXIMIDOS / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA**

| Sistemas   | Justificación   |
|--|---|
| Auditoría interna  | Se excluye: presentado requerimiento en Proyecto de Presupuesto. Sin asignación presupuestaria para el año 2002 |
| Compromisos de desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales | Se excluye: el servicio no cuenta con Oficinas Regionales, por tanto no tiene compromisos de desconcentración   |



**ANEXO 5: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA <sup>26</sup>**

| Indicadores de ejecución presupuestaria   | Fórmula de cálculo  | Resultados |       | Avance |
|---|---|------------|-------|--------|
|   |   | 2001       | 2002  |        |
| Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total <sup>27</sup>                           | $[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$   | 78,65      | 78,53 | 100,15 |
| Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal                             | $[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$   | 84,62      | 85,82 | 98,60  |
| Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal                         | $[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$   | 1,85       | 1,54  | 120,13 |
| Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total                                     | $[\text{Honorarios (Subtit. 21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$ | 1,23       | 1,04  | 118,27 |
| Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada <sup>28</sup> | $[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$  | 86,00      | 94,17 | 109,50 |
| Porcentaje de inversión sobre el gasto total  | $[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$  | 21,04      | 12,75 | 60,60  |
| Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos <sup>29</sup>            | $[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$  |            |       |        |
| Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados             | $[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$  |            |       |        |

Con relación a los porcentajes del gasto (4 primeros indicadores) se consideró que si bajan son mejoras y si suben representan un deterioro.

En el indicador del porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión se consideró una mejora el aumento del indicador con relación al año anterior.

<sup>26</sup> Los resultados se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2002, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.

<sup>27</sup> Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

<sup>28</sup> Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 2001 y 2002, y corresponde a los proyectos y estudios de inversión identificados por decreto del Ministerio de Hacienda, para ser ejecutados durante el año respectivo.

<sup>29</sup> Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

En el indicador porcentaje de inversión sobre el gasto total se consideró un deterioro si baja con relación al año anterior, debido a que este servicio mantiene un gasto constante. por lo tanto siempre se busca aumentar el monto de inversiones para la realización de estudios básicos.

#### **ANEXO 6: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

| Indicadores   | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>30</sup> |      | Avance <sup>31</sup> |
|---|---|--------------------------|------|----------------------|
|   |   | 2001                     | 2002 |                      |
| <i>Días No Trabajados 1</i><br>Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. <sup>32</sup> | $(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t}/12) / \text{Dotación Efectiva año t}$                               | 0,96                     | 1,26 | 76,19                |
| <i>Rotación de Personal 2</i><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                     | 2,11 | 100                  |
| <i>Rotación de Personal</i><br>Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.        |   |                          |      |                      |
| • Funcionarios jubilados  | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año t} / \text{Dotación Efectiva año t}) * 100$   | 0                        | 0    | 0                    |
| • Funcionarios fallecidos   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año t} / \text{Dotación Efectiva año t}) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |
| • Retiros voluntarios 3   | $(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$  | 2,11                     | 2,11 | 100                  |
| • Otros   | $(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |
| Razón o Tasa de rotación 4  | $\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t} * 100$  | 167                      | 167  | 100                  |

<sup>30</sup> La información corresponde al período Junio 2000-Mayo 2001 y Junio 2001-Mayo 2002, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período a considerar es Enero 2001-Diciembre 2001 y Enero 2002-Diciembre 2002.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2001 y el 31 de Mayo de 2002, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.





GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

\*\*\*

| Indicadores   | Fórmula de Cálculo   | Resultados <sup>30</sup> |       | Avance <sup>31</sup> |
|---|--|--------------------------|-------|----------------------|
|   |  | 2001                     | 2002  |                      |
| <i>Grado de Movilidad en el servicio</i><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                    |
| <i>Grado de Movilidad en el servicio 5</i><br>Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$        | 13,92                    | 12,66 | 90,95                |
| <i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal 6</i><br>Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.                              | $(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$                                   | 62,68                    | 30,28 | 48,31                |
| Porcentaje de becas <sup>33</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.  | $\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$   | 0                        | 0     | 0                    |
| <i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal 7</i><br>Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.  | $(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$ | 22,99                    | 6,93  | 30,14                |
| <i>Grado de Extensión de la Jornada 8</i><br>Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.  | $(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$                | 4,02                     | 3,90  | 103,08               |

<sup>33</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
 \*\*\*

| Indicadores   | Fórmula de Cálculo           | Resultados <sup>30</sup> |      | Avance <sup>31</sup> |
|---|------------------------------|--------------------------|------|----------------------|
|   |                              | 2001                     | 2002 |                      |
| Evaluación del Desempeño <sup>34</sup> 9<br>Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal. | Lista 1 %<br>de Funcionarios | 93                       | 96   | 103,23               |
|   | Lista 2 %<br>de Funcionarios | 7                        | 4    | 175,00               |
|   | Lista 3 %<br>de Funcionarios | 0                        | 0    |                      |
|   | Lista 4 %<br>de Funcionarios | 0                        | 0    |                      |

1. Días no trabajados: El indicador aumenta y se transforma en un deterioro ya que el promedio de días no trabajados por funcionario es mayor al año anterior.
2. Rotación de personal: Se mantiene.
3. Retiros voluntarios: Se mantiene
4. Tasa de rotación: Se mantiene
5. Grado de movilidad: El indicador 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: Existe un deterioro con relación al año 2001 ya que hubieron menos funcionarios capacitados.
7. Capacitación y perfeccionamiento: Como consecuencia de lo anterior este indicador también se deteriora con relación al 2001.
8. Grado de extensión: El indicador disminuye por lo tanto es descendente ya que el promedio de horas extraordinarias disminuye.
- 9- Evaluación de desempeño: Los indicadores son ascendentes ya que aumentan por lo tanto la gestión del personal mejora.

<sup>34</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.