

---

BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004

**SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS SANITARIOS**

SANTIAGO DE CHILE

---

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>2. Identificación de la Institución .....</b>                               | <b>6</b>  |
| • Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución.....        | 7         |
| • Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....                 | 7         |
| • Principales Autoridades.....   | 9         |
| • Definiciones Estratégicas .....  | 10        |
| - Misión Institucional .....   | 10        |
| - Objetivos Estratégicos.....  | 10        |
| - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos.....              | 10        |
| - Clientes / Beneficiarios / Usuarios (a dic/04) .....                         | 11        |
| - Productos Estratégicos vinculados a Clientes / Beneficiarios / Usuarios..... | 12        |
| • Recursos Humanos.....  | 13        |
| - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....                  | 13        |
| - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....                         | 14        |
| - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....                   | 15        |
| • Recursos Financieros.....  | 16        |
| - Recursos Presupuestarios año 2004 .....                                      | 16        |
| <b>3. Resultados de la Gestión.....</b>  | <b>17</b> |
| • Cuenta Pública de los Resultados .....                                       | 18        |
| - Balance Global .....   | 18        |
| - Resultado de la Gestión Financiera .....                                     | 20        |
| - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos .....                     | 23        |
| • Cumplimiento de Compromisos Institucionales.....                             | 30        |
| - Informe de Programación Gubernamental.....                                   | 30        |
| - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Prog./Inst. Evaluadas..... | 31        |
| • Avances en Materias de Gestión .....   | 32        |
| - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....                | 32        |
| - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....                            | 32        |
| - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.....                       | 33        |
| - Avances en otras Materias de Gestión .....                                   | 33        |
| • Proyectos de Ley.....  | 34        |
| <b>4. Desafíos 2005.....</b>   | <b>35</b> |

---

## 5. Anexos.....37

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proy. de Presupuesto año 2004 .. 38
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño ..... 40
- Anexo 3: Programación Gubernamental..... 41
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004..... 42
- Anexo 5: Transferencias Corrientes..... 43
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión..... 44
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos ..... 46

## Índice de Cuadros

|   |    |
|---|----|
| Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....                 | 13 |
| Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....                        | 14 |
| Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....                   | 15 |
| Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....                           | 16 |
| Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....                             | 16 |
| Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....                                     | 20 |
| Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....                    | 21 |
| Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....                                      | 22 |
| Cuadro 8a: Evolución de los niveles de actividad de los principales productos.....    | 29 |
| Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....                      | 38 |
| Cuadro 10: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004.....                        | 40 |
| Cuadro 11: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....                      | 41 |
| Cuadro 12: Cumplimiento PMG 2004.....   | 42 |
| Cuadro 13: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....                                     | 42 |
| Cuadro 14: Transferencias Corrientes.....   | 43 |
| Cuadro 15: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004.... | 45 |
| Cuadro 16: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....                     | 46 |

## Índice de Gráficos

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato .....     | 13 |
| Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....             | 14 |
| Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo..... | 15 |

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio



Juan Eduardo Saldivia Medina  
Superintendente de Servicios Sanitarios

El balance de 2004 resulta positivo para esta Superintendencia, pues se desarrolló con normalidad en el complejo escenario de un proceso tarifario nacional, iniciado con las empresas Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A. Ello se cumplió en el marco de los lineamientos estratégicos definidos para el trienio 2003-2005, que priorizan los procesos de fijación de tarifas, de fiscalización y de manejo de la información. Entre las principales realizaciones del período se destaca haber concentrado en el año 2004 el grueso del trabajo de tarificación de dichas empresas, lo que culminó en febrero de 2005, con valores que se mantuvieron o sólo se incrementaron levemente.

Los procesos fueron llevados sin conflictos públicos. Sin embargo, su complejidad se hace patente en las dificultades que aun persisten en su desarrollo, de manera que se estima necesario un balance del funcionamiento del marco regulatorio que aporte a una mejor solución. Cabe al respecto destacar dos hechos relevantes ocurridos dentro de los procesos tarifarios. Uno de ellos dice relación con las posibilidades de discrepancia que las empresas tienen. En efecto, la experiencia de procesos anteriores condujo a la SISS a incorporar en la propuesta de bases la definición de resultados sobre los cuales se podría discrepar, aspecto que constituía una mejora significativa en los procesos tarifarios. No obstante lo cual, la Corte Suprema acogió la posición de los prestadores sanitarios en orden a que no era posible a través de las bases identificar a priori los resultados de los estudios. El segundo aspecto, que tampoco logró incorporarse en definitiva a las bases, surge a raíz de una interpretación de la Contraloría General de la República, referida a no considerar en las bases las sinergias que significan las actividades conjuntas y el compartir infraestructura y activos entre varios prestadores sanitarios. Tal interpretación, no compartida por la SISS, nos enfrenta a una situación no prevista en la ley, en evidente perjuicio para los usuarios, y que se estima injusta y contraria al espíritu y propósito del legislador.

En materia de fiscalización se dio énfasis al área ambiental, con el control de la operación de las 192 plantas de tratamiento de aguas servidas existentes y de las descargas de residuos industriales líquidos, en particular adelantando acciones para la entrada en vigencia el año 2006 de la norma que regula las descargas de aguas residuales a cursos superficiales, y promoviendo el trabajo conjunto de los organismos estatales con competencia en la materia, siendo destacable el convenio suscrito para estos efectos con DIRECTEMAR.

Por otra parte, en el marco de la política de producción limpia, se suscribieron nueve acuerdos, en los sectores servicios de alimentación, lácteos, aserraderos, pisquero, fundiciones y construcción entre otros. Estos convenios se suman a los firmados entre 1999-2003, totalizando 21 convenios, con un universo de 1.900 empresas, cuyo 79% corresponde a medianas, pequeñas y microempresas.

Además, se fiscalizaron aspectos relevantes para el cuarto proceso tarifario, priorizando la validación de la información sobre infraestructura sanitaria en las fiscalizaciones integrales de las empresas concesionarias.

---

En uso de sus atribuciones legales, la SISS aplicó 52 multas durante el año 2004, totalizando 6.574 Unidades Tributarias Anuales (aproximadamente 2.400 millones de \$). El incremento de 257% respecto del año anterior se atribuye principalmente al mayor porcentaje de infracciones por incumplimiento de órdenes e instrucciones de la SISS y a incumplimientos de planes de desarrollo, los que tienen previstos en la ley montos de sanción más elevados y que son en definitiva los que mayormente han impactado en el total. En efecto, la sanción a ESSBIO S.A., por importantes incumplimientos de su plan de desarrollo en 27 localidades, alcanzó la suma de 2.976 UTA (del orden de 1.020 millones de \$).

Por otra parte, Aguas Andinas S.A. vio suspendida la aplicación de la tarifa por tratamiento de aguas servidas por más de un mes, por las deficiencias operativas que presentó la planta de tratamiento La Farfana de esa empresa.

En materias normativas, la Superintendencia trabajó junto a las empresas sanitarias y otros actores, en la actualización de normas reglamentarias referidas a la prestación de los servicios sanitarios. A fines de 2004 las modificaciones estudiadas para el Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios fueron enviadas a la Contraloría General de la República para su refrendación.

En gestión de la información, aparte del apoyo interno a los procesos tarifarios, se continuó con los procesos de edición de publicaciones periódicas, cumpliéndose ampliamente con la oportunidad en su entrega, y con mejoras en la calidad de los contenidos y presentación. En cuanto a nuevas normas, seis originadas en la SISS han sido aprobadas por el INN, y se encuentran en trámite de oficialización, relativas a tuberías y accesorios de plástico, grifos para control de incendios y otros. En etapa final se encuentran cuatro normas sobre tuberías de cobre y accesorios, medidores y aspectos de instalación de tuberías.

Como apoyo a la gestión interna es relevante el plan de mejoramiento continuo de la plataforma computacional, destacándose la integración con el Proyecto SIGFE, la plataforma habilitada para los estudios tarifarios, el reemplazo y mejora de la plataforma de estaciones de trabajo y de la plataforma de servidores de desarrollo, entre otros.

En cuanto los PMG y sus efectos en la organización, son destacables el cumplimiento de los sistemas de Capacitación, Evaluación de Desempeño, Gobierno Electrónico, Gestión Financiero Contable y Control de Gestión, todos los cuales han contribuido significativamente al mejoramiento de gestión en sus áreas.

Finalmente, dentro de los desafíos y proyectos prioritarios para el año 2005, es relevante el trabajo que se deriva de la vigencia de la Norma D.S.90/00 2006, de descargas de aguas residuales a cursos superficiales, cuyo cumplimiento será exigible a contar de septiembre de 2006. Para ello se hace necesario contar con mayores recursos y con herramientas eficientes para fiscalizar del orden de 800 industrias que se encuentran en esa situación, para lo cual sigue teniendo plena validez la promoción de un trabajo coordinado entre los diferentes organismos del Estado con competencia en el tema.

Además, debe mantenerse el control de la fiscalización de las concesionarias a las descargas de residuos industriales líquidos en su área de concesión, y colaborar en la ampliación de cobertura de los convenios de producción limpia.

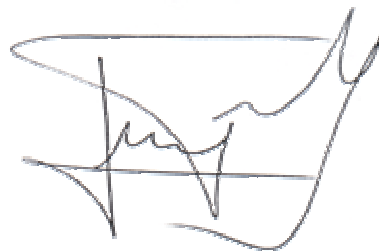
En materia de fiscalización, potenciar la capacidad fiscalizadora, externalizando algunos procesos.

---

En cuanto a tarifas, continuar el desarrollo de la estrategia formulada para abordar el cuarto proceso tarifario nacional, que finalizará en 2006, profundizando el trabajo en equipos transversales, y perfeccionando las metodologías, a la luz de los resultados de los procesos ya concluidos.

En el área normativa, y considerando la importancia que el marco regulatorio asigna a los procesos de licitación por adquisición de bienes y servicios de las concesionarias, sumado al hecho que algunos de dichos procesos han sido objeto de sanción, se resolverá por la vía reglamentaria aspectos de los procedimientos y fiscalización de tales licitaciones, a fin de otorgarles la debida transparencia.

Finalmente, en el ámbito de la gestión interna, crear e independizar el funcionamiento de un área específicamente a cargo de la planificación y control de gestión, de dependencia directa del Superintendente, y consolidar el funcionamiento del área de auditoría interna creada el año 2004. Además, la SISS es uno de los 22 servicios que a nivel nacional iniciará la certificación de los PMG con base a la Norma ISO 9001/2000, materia que también demandará recursos materiales y humanos por sobre las capacidades disponibles.



Juan Eduardo Saldivia Medina  
Superintendente de Servicios Sanitarios

---

## 2. Identificación de la Institución

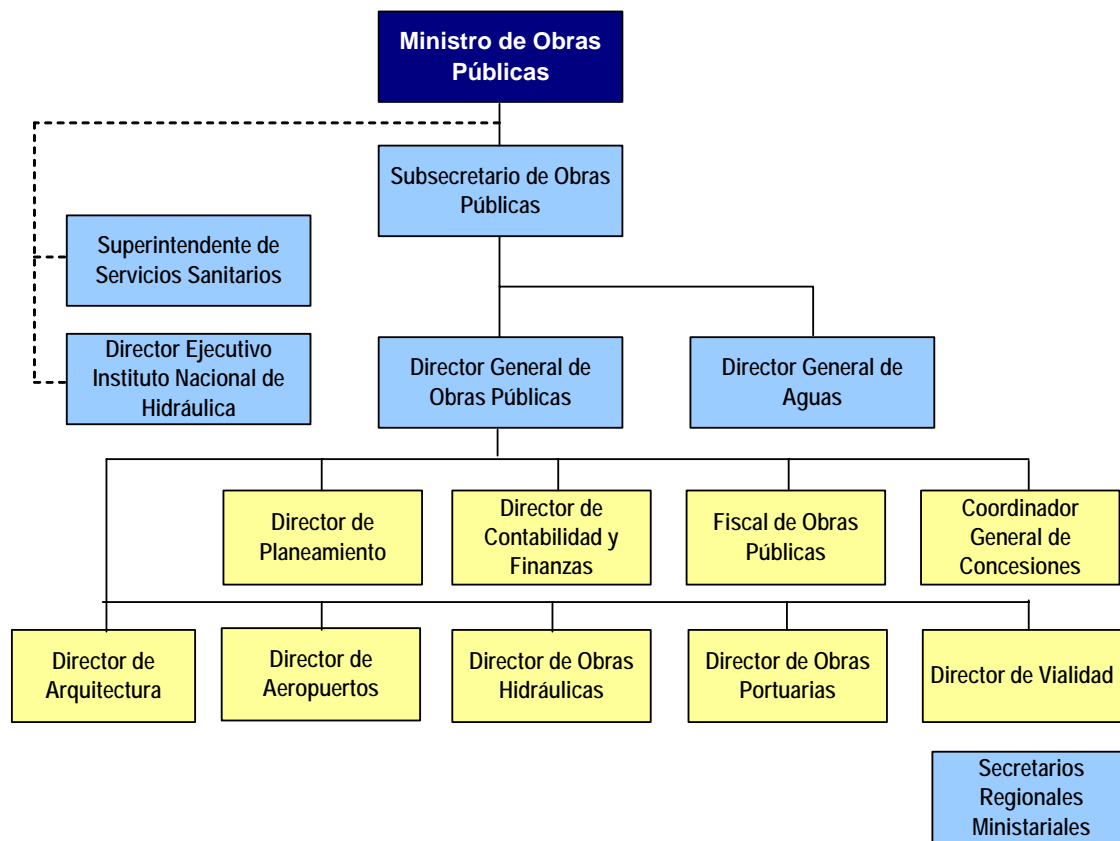
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

---

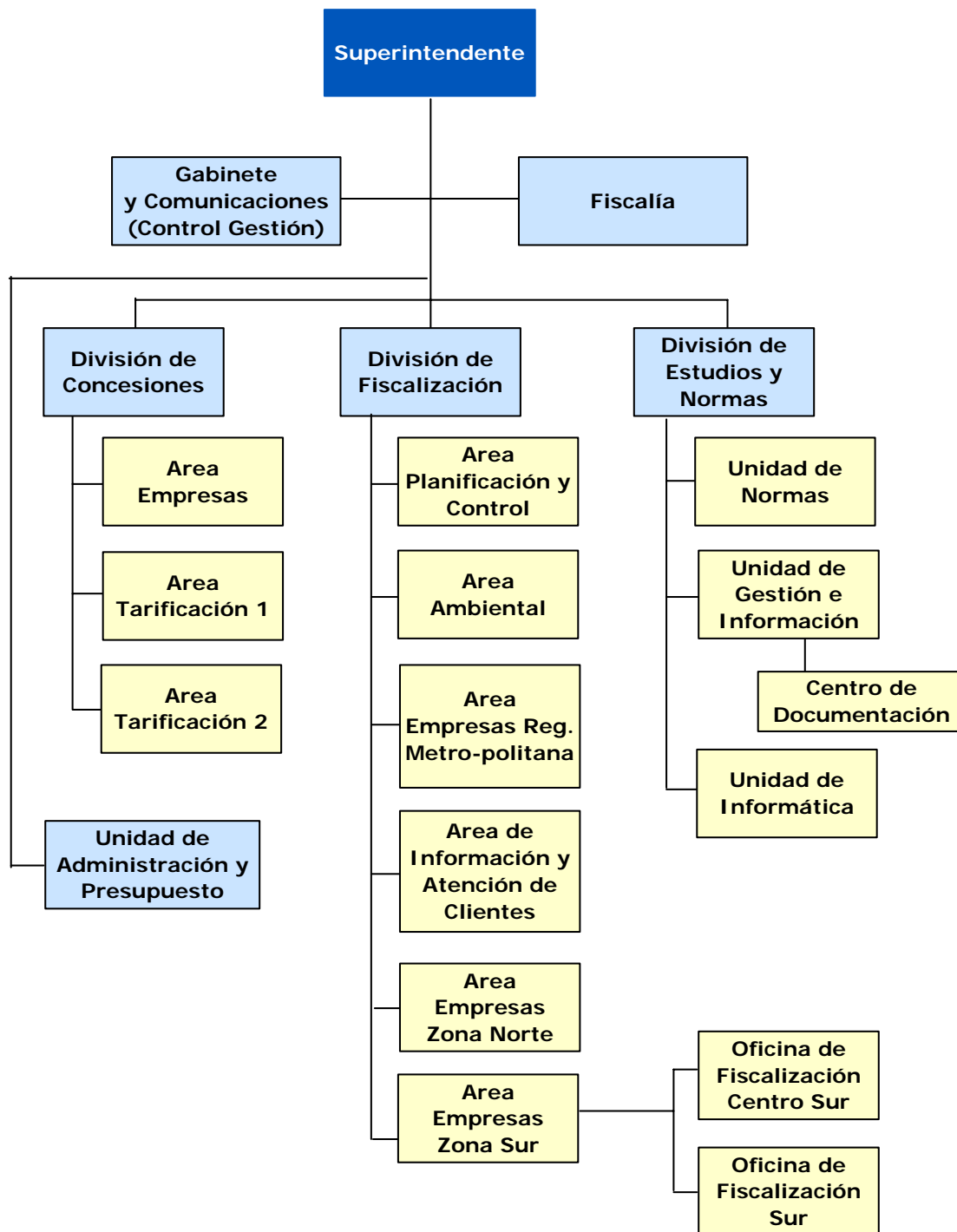
- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
- Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: D. S. MOP N° 121 / 1992.
- Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 70 / 1988
- Reglamento de la Ley de Tarifas: D.S. MINECON N° 453 / 1992
- Ley que prohíbe descargas de Riles: Ley N° 3.133
- Reglamento de la Ley N° 3.133: D.S. MOP N° 351 / 1992

- **Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**







---

- Principales Autoridades

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

## • Definiciones Estratégicas

### - Misión Institucional

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

### - Objetivos Estratégicos

| Número | Descripción  |
|--------|--|
| 1      | Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.  |
| 2      | Concesionar respondiendo a criterios de óptimo social, con planes de desarrollo eficaces, actualizados y fiscalizables.  |
| 3      | Controlar que los precios y calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias, con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva. Controlando además el cumplimiento de las normas de descontaminación de las aguas residuales. |
| 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.   |

### - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

| Número | Nombre - Descripción   | Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula |
|--------|--|--|
| 1      | <b>Fijación tarifaria:</b><br>Determinación de las tarifas por los servicios de agua potable y alcantarillado<br>- Proposición de decretos tarifarios al MINECON<br>- Estudios de tarifas de concesionarias sanitarias, cada cinco años  | 1  |
| 2      | <b>Otorgamiento de concesiones:</b><br>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<br>- Certificados de inscripción en Registro de Concesionarias  | 2  |
| 3      | <b>Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales</b><br>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<br>- Servicio de atención de consultas, reclamos y entrega de información<br><b>Permisos de tipo ambiental:</b><br>- Informes técnicos producto de la revisión de los proyectos sometidos al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) sobre los cuales la SISS tiene competencia. | 3  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <b>Información relevante del sector sanitario:</b><br>Información relevante y representativa del sector sanitario y aspectos ambientales.  |   |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario</li> <li>- Informe Anual de Cobertura del Sector Sanitario</li> <li>- Memoria Anual Institucional</li> <li>- Boletines Mensuales de Tarifas e Informe Anual</li> <li>- Boletines Mensuales de Calidad de Agua e Informe Anual</li> <li>- Boletines Trimestrales Financieros</li> <li>- Otros informes de evaluación del sector sanitario e industrial.</li> </ul> | 4 |
|   | <b>Normas técnicas y estándares:</b><br>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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de normas técnicas</li> <li>- Participación en comisiones de normas de INN</li> <li>- Participación en comisiones de normas de CONAMA</li> </ul>   | 5 |

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios (a dic/04)**

| Número | Nombre   |
|--------|--|
| 1      | A Población total del país: usuarios de servicios sanitarios y población bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado) – 15.955.600  |
| 2      | B Usuarios de servicios públicos sanitarios (valor a diciembre/03, año 2004 recalculándose con base en Censo INE) – 14.027.176   |
| 3      | C Empresas concesionarias - 47<br>Empresas operadoras en caso de contratos de concesión - 8  |
| 4      | D Generadores de Riles – 2.270:<br>- Descargas a alcantarillado (se reduce respecto año 2003 principalmente por mejoras en procesos productivos que hacen que efluentes ya no tengan calidad de Riles) - 1.483.<br>- Descargas a cursos de agua superficiales (se reduce respecto de año anterior por revisión más exhaustiva del catastro) – 787. |
| 5      | E Empresas solicitantes de concesiones sanitarias:<br>- Total de concesionarias existentes - 47.<br>- Nuevas solicitantes, variables según demanda, corresponden a nuevas concesiones o ampliaciones de las existentes (año 2003: 24) - 39.  |
| 6      | F - Solicitantes de autorizaciones (estudios o declaraciones de impacto ambiental), variable según demanda (año 2003: 233) - 305.  |
| 7      | G Instituto Nacional de Normalización – INN.   |
| 8      | H Comisión Nacional del Medio Ambiente – CONAMA.   |

## - Productos Estratégicos vinculados a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

| Número | Nombre – Descripción Producto Estratégico   | Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula (*)   |
|--------|---|---|
| 1      | <b>Fijación tarifaria:</b><br>Determinación de las tarifas por los servicios de agua potable y alcantarillado<br>- Proposición de decretos tarifarios al MINECON<br>- Estudios de tarifas de concesionarias sanitarias, cada cinco años   | B: Usuarios<br>C: Concesionarias y operadoras   |
| 2      | <b>Otorgamiento de concesiones:</b><br>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<br>- Certificados de inscripción en Registro de Concesionarias   | B: Usuarios<br>C: Concesionarias y operadoras<br>E: Solicitantes de concesiones   |
| 3      | <b>Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales</b><br>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<br>- Servicio de atención de consultas, reclamos y entrega de información<br><br><b>Permisos de tipo ambiental:</b><br>- Informes técnicos producto de revisión de proyectos sometidos al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) | A: Población total país<br>C: Concesionarias y operadoras<br>D: Generadores de Riles<br>F: Solicitantes de autorizaciones (en SEIA) |
| 4      | <b>Información relevante del sector sanitario:</b><br>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.   | A: Población total país<br>C: Concesionarias y operadoras   |
| 5      | <b>Normas técnicas y estándares:</b><br>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.<br>- Estudios de normas técnicas<br>- Participación en comisiones de normas de INN<br>- Participación en comisiones de normas de CONAMA  | C: Concesionarias y operadoras<br>D: Generadores de Riles<br>G: INN<br>H: CONAMA  |

(\*): Las letras mayúsculas corresponden con las descripciones en detalle del cuadro anterior:

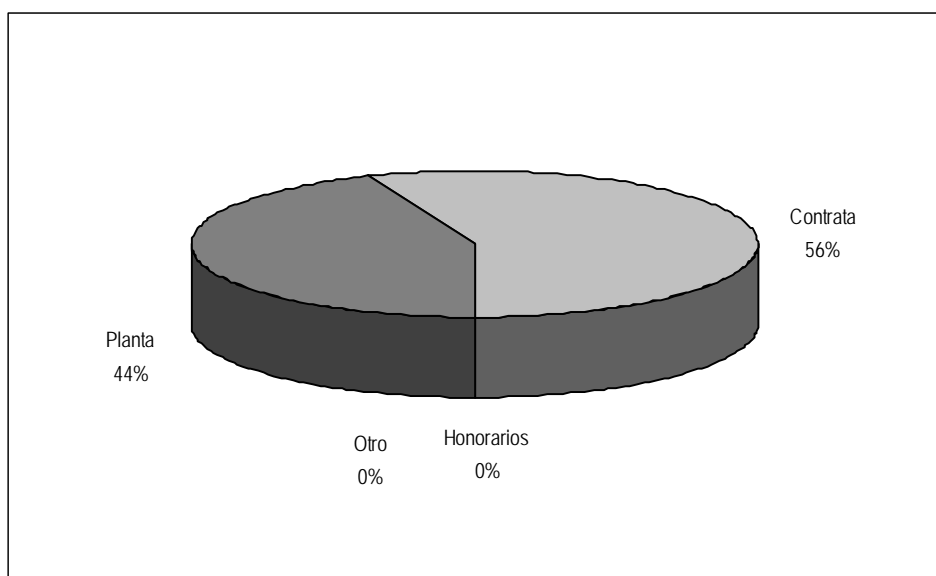
---

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

| Cuadro 1<br>Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de contrato |         |         |       |
|--|---------|---------|-------|
|  | Mujeres | Hombres | Total |
| Planta   | 31      | 30      | 61    |
| Contrata   | 33      | 45      | 78    |
| Honorarios <sup>2</sup>  |         |         |       |
| Otro   |         |         |       |
| TOTAL  | 64      | 75      | 139   |

- Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



---

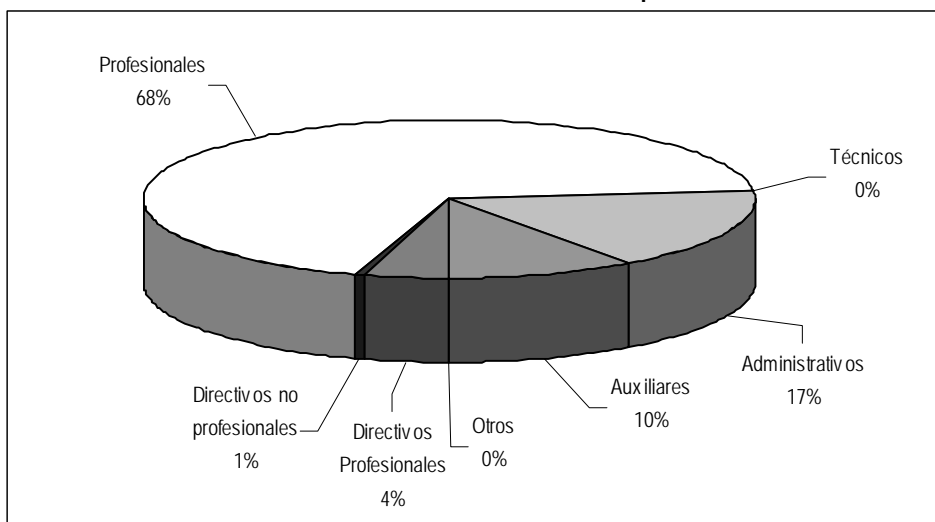
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

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

- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

| Cuadro 2<br>Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por estamento |           |           |            |
|---|-----------|-----------|------------|
|   | Mujeres   | Hombres   | Total      |
| Directivos Profesionales <sup>4</sup>                             | 2         | 4         | 6          |
| Directivos no profesionales <sup>5</sup>                          | 1         |           | 1          |
| Profesionales <sup>6</sup>  | 40        | 55        | 95         |
| Técnicos <sup>7</sup>   |           |           |            |
| Administrativos   | 19        | 4         | 23         |
| Auxiliares  | 2         | 12        | 14         |
| Otros <sup>8</sup>  |           |           |            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>64</b> | <b>75</b> | <b>139</b> |

• Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 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.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

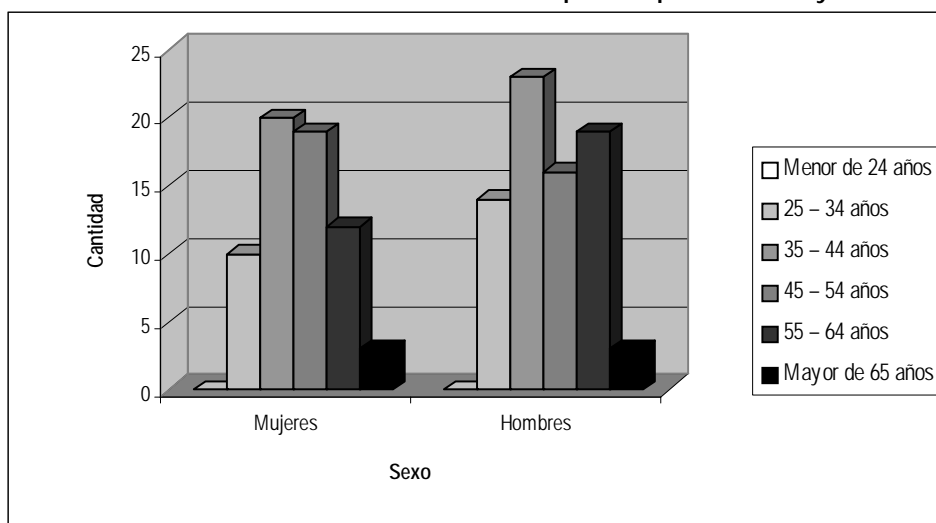
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

| Cuadro 3<br>Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 Por grupos de edad y sexo |         |         |       |
|---|---------|---------|-------|
| Grupos de edad  | Mujeres | Hombres | Total |
| Menor de 24 años  |         |         |       |
| 25 – 34 años  | 10      | 14      | 24    |
| 35 – 44 años  | 20      | 23      | 43    |
| 45 – 54 años  | 19      | 16      | 35    |
| 55 – 64 años  | 12      | 19      | 31    |
| Mayor de 65 años  | 3       | 3       | 6     |
| TOTAL   | 64      | 75      | 139   |

• Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



<sup>9</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.



---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

| <b>Cuadro 4</b>  |                  |
|--|------------------|
| <b>Ingresos Presupuestarios Percibidos<sup>10</sup> año 2004</b> |                  |
| <b>Descripción</b>   | <b>Monto M\$</b> |
| Aporte Fiscal  | 4.006.208        |
| Endeudamiento <sup>11</sup>                                      |                  |
| Otros Ingresos <sup>12</sup>                                     | 36.503           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4.042.711</b> |

| <b>Cuadro 5</b>  |                  |
|--|------------------|
| <b>Gastos Presupuestarios Ejecutados<sup>10</sup> año 2004</b> |                  |
| <b>Descripción</b>   | <b>Monto M\$</b> |
| Corriente <sup>13</sup>  | 3.181.746        |
| De Capital <sup>14</sup>                                       | 771.581          |
| Otros Gastos <sup>15</sup>                                     | 89.384           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4.042.711</b> |

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

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

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

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

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

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

---

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

## • Cuenta Pública de los Resultados

### - Balance Global

Se analiza la labor realizada en el año 2004 a partir de los desafíos formulados en el BGI 2003 para el año recién pasado.

Durante el año 2004 se siguió la línea de ejecución de la estrategia y plan de trabajo diseñados para llevar a cabo el cuarto proceso de tarificación de las empresas sanitarias, considerando principalmente que tales procesos son transversales y, por tanto, deben ser abordados por la Superintendencia en su integridad, incorporando a las diversas áreas a un trabajo conjunto y no sólo de apoyo.

Entre las principales realizaciones del período destaca haber concentrado en el año 2004 el grueso del trabajo de los procesos tarifarios de Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A., los que culminaron en febrero de 2005. Dicho trabajo se ejecutó considerando su transversalidad y, por tanto, fue abordado en su integridad, incorporando a las diversas áreas de la Superintendencia a un trabajo conjunto y coordinado, que dio frutos positivos al obtenerse resultados que reflejan la mayor eficiencia de los operadores y, en consecuencia, valores que se mantuvieron (ESVAL) o se incrementaron levemente (Aguas Andinas).

El proceso cumplió con las exigencias planteadas en el marco legal, aplicando las metodologías y bases que fueron oportunamente desarrolladas en el período de preparación previo e integrando eficientemente la información disponible en la Superintendencia.

En materia de fiscalización, se dio énfasis al control de temas de tipo ambiental, correspondientes al control de la operación de plantas de tratamiento de aguas servidas y a las descargas de residuos industriales líquidos, y al desarrollo de fiscalizaciones de aspectos relevantes para el cuarto proceso tarifario, especialmente de las empresas Aguas Andinas y ESVAL, lo que implicó priorizar la validación de la infraestructura sanitaria en las fiscalizaciones integrales realizadas a las empresas concesionarias. Las principales materias fiscalizadas, aparte de la ejecución de las fiscalizaciones integrales que tienen una cobertura global, son calidad del agua potable, planes de desarrollo, calidad de servicio a clientes y fiscalización en materia ambiental (plantas de tratamiento de aguas servidas y residuos industriales líquidos).

En uso de sus atribuciones legales, la SISS aplicó 52 multas durante el año 2004, totalizando 6.574 Unidades Tributarias Anuales (aproximadamente \$ 2.400.000.000). El incremento de 257% respecto del año anterior se atribuye principalmente al mayor porcentaje de infracciones por incumplimiento de órdenes e instrucciones de la SISS y a incumplimientos de planes de desarrollo, los que tienen previstos en la ley montos de sanción más elevados y que son en definitiva los que mayormente han impactado en el total.

En materias normativas, la Superintendencia trabajó junto a las empresas sanitarias y otros actores, en la actualización de normas reglamentarias referidas a la prestación de los servicios sanitarios. A fines de 2004 las modificaciones estudiadas para el Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios fueron enviadas a la Contraloría General de la República para su refrendación. En esta misma línea, se participó activamente de las discusiones sobre la idea de legislar en materia de servicios de agua potable rural, con un papel relevante en la discusión del proyecto de ley que modifica la legislación en materia de licitaciones

---

públicas de concesiones en áreas urbanas de interés para los programas del Ministerio de la Vivienda.

Respecto del otorgamiento de concesiones, la implementación de la Nueva Guía para la Elaboración de los Planes de Desarrollo, permitió poner en práctica el concepto de “adecuaciones o ajustes” de las inversiones comprometidas por las empresas sanitarias en los respectivos cronogramas de inversiones, con lo cual se simplificó el anterior procedimiento de “modificaciones de planes de desarrollo”.

En aspectos de gestión de la información, aparte del apoyo interno a los procesos tarifarios, se continuó con los procesos periódicos de edición de las publicaciones programadas, cumpliéndose ampliamente con la oportunidad en su entrega, y con mejoras en la calidad de los contenidos y presentación.

En cuanto a nuevas normas, algunas originadas en la SISS han sido aprobadas por el INN y se encuentran en trámite de oficialización, o en etapas finales de estudio. Asimismo, se continúa participando en el estudio de proyectos de normas en INN y CONAMA, y se finalizó el estudio para la actualización de la Norma de Calidad del Agua Potable, manteniéndose la actividad de autorización de materiales.

Además, la Superintendencia trabajó junto a las empresas sanitarias y otros actores, en la actualización de normas reglamentarias referidas a la prestación de los servicios sanitarios. Fue así como a fines de 2004 las modificaciones estudiadas al Reglamento de los Servicios Sanitarios (DS MOP N° 121/91) fueron enviadas a la Contraloría General de la República para su refrendación. En esta misma línea, la Superintendencia participó activamente de las discusiones sobre la idea de legislar en materia de servicios de agua potable rural, que tiene por objeto formalizar la operación de esos servicios y ponerlos bajo la supervigilancia de este servicio, teniendo además un papel relevante en la discusión del Proyecto de Ley que modifica la legislación sanitaria en materia de licitaciones públicas de concesiones en áreas urbanas de interés para los programas MINVU.

Como apoyo a la gestión interna es relevante el plan de mejoramiento continuo de la plataforma computacional, acorde con una gestión moderna de la información, consolidándose altos estándares de envío/recepción, procesamiento y almacenamiento de información. Entre los avances logrados destacan la integración con el Proyecto SIGFE, la plataforma habilitada para los estudios tarifarios, el reemplazo y mejora de la plataforma de estaciones de trabajo y de la plataforma de servidores de desarrollo, así como la renovación del licenciamiento de la base de datos institucional.

En otras materias de gestión interna, destacan el mejoramiento del Servicio de Bienestar con un Convenio Complementario de Salud, la implementación del pago de las cotizaciones previsionales en forma electrónica.

- Resultado de la Gestión Financiera

| Cuadro 6<br>Ingresos y Gastos años 2003 - 2004 |                                     |                       |       |
|--|-------------------------------------|-----------------------|-------|
| Denominación                                   | Monto Año<br>2003 M\$ <sup>16</sup> | Monto Año<br>2004 M\$ | Notas |
| <b>INGRESOS</b>                                | <b>3.859.210</b>                    | <b>4.042.711</b>      |       |
| Ingresos de Operación                          |                                     |                       |       |
| Imposiciones Previsionales                     |                                     |                       |       |
| Venta de Activos                               |                                     | 2.450                 |       |
| Recuperación de Préstamos                      |                                     |                       |       |
| Transferencias                                 |                                     |                       |       |
| Otros Ingresos                                 | 33.772                              | 30.852                |       |
| Endeudamiento                                  |                                     |                       |       |
| Aporte Fiscal                                  | 3.821.473                           | 4.006.208             |       |
| Operaciones Años Anteriores                    |                                     |                       |       |
| Saldo Inicial de Caja                          | 3.965                               | 3.201                 |       |
| <b>GASTOS</b>                                  | <b>3.859.210</b>                    | <b>4.042.711</b>      |       |
| Gasto de Personal                              | 2.402.972                           | 2.455.816             |       |
| Bienes y Servicios de Consumo                  | 397.691                             | 371.963               |       |
| Bienes y Servicios de Producción               |                                     |                       |       |
| Prestaciones Previsionales                     |                                     | 39.544                |       |
| Transferencias Corrientes                      | 355.024                             | 314.423               |       |
| Inversión Real                                 | 698.266                             | 771.581               |       |
| Inversión Financiera                           |                                     |                       |       |
| Operaciones Años Anteriores                    | 2.021                               | 2.363                 |       |
| Compromisos Años Anteriores                    |                                     |                       |       |
| Saldo Final de Caja                            | 3.235                               | 87.021                |       |

La diferencia de los ingresos corresponde a un incremento del aporte fiscal destinado a solventar Principalmente la ejecución de Estudios de Inversión, necesarios para el desarrollo del IV Proceso tarifario nacional de las empresas sanitarias.

Respecto de los gastos, aparte del incremento del subtítulo 31 por las razones ya señaladas, se produjo un traslado de recursos desde el subtítulo 25, para ayudar a financiar el mayor Gasto de Personal y las Prestaciones Previsionales, que estipuló la aplicación de la Ley del Nuevo Trato a las personas que cumplieran los requisitos para acogerse a retiro..

<sup>16</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

| Cuadro 7  |      |       |   |   |                                       |  |                                |       |
|---|------|-------|---|---|---------------------------------------|--|--------------------------------|-------|
| Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004 |      |       |   |   |                                       |  |                                |       |
| Subt.   | Item | Asig. | Denominación                            | Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$) | Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$) | Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$) | Diferencia <sup>20</sup> (M\$) | Notas |
|   |      |       | <b>INGRESOS</b>                         | <b>3.919.839</b>                        | <b>4.054.118</b>                      | <b>4.042.711</b>                                 | <b>11.407</b>                  |       |
| 04  |      |       | VENTA DE ACTIVOS                        | 1.580                                   | 1.580                                 | 2.450  | -870                           |       |
|   | 41   |       | Activos Físicos                         | 1.580                                   | 1.580                                 | 2.450  | -870                           |       |
| 07  |      |       | OTROS INGRESOS                          | 8.114                                   | 30.614                                | 30.852   | -238                           |       |
|   | 79   |       | Otros                                   | 8.114                                   | 30.614                                | 30.852   | -238                           |       |
| 09  |      |       | <b>APORTE FISCAL</b>                    | <b>3.900.145</b>                        | <b>4.011.924</b>                      | <b>4.006.208</b>                                 | <b>5.716</b>                   |       |
|   | 91   |       | Libre                                   | 3.900.145                               | 4.011.924                             | 4.006.208  | 5.716                          |       |
| 11  |      |       | SALDO INICIAL DE CAJA                   | 10.000                                  | 10.000                                | 3.201  | 6.799                          |       |
|   |      |       | <b>GASTOS</b>                           | <b>3.919.839</b>                        | <b>4.054.118</b>                      | <b>4.042.711</b>                                 | <b>11.407</b>                  |       |
| 21  |      |       | GASTO DE PERSONAL                       | 2.332.526                               | 2.487.244                             | 2.455.815  | 31.428                         |       |
| 22  |      |       | <b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>    | <b>375.684</b>                          | <b>372.293</b>                        | <b>371.962</b>                                   | <b>331</b>                     |       |
| 24  |      |       | PRESTACIONES PREVISIONALES              |   | 44.781                                | 39.544   | 5.237                          |       |
|   | 30   |       | Prestaciones Previsionales              |   | 44.781                                | 39.544   | 5.237                          |       |
| 25  |      |       | TRANSFERENCIAS CORRIENTES               | 420.960                                 | 316.160                               | 315.294  | 866                            |       |
|   | 31   |       | <b>Transferencias al Sector Privado</b> | <b>417.872</b>                          | <b>313.072</b>                        | <b>312.292</b>                                   | <b>780</b>                     |       |
|   |      | 001   | Salas Cunas y Jardines Infantiles       | 10.192                                  | 10.192                                | 9.465  | 727                            |       |
|   |      | 006   | <b>Programa de Fiscalización</b>        | <b>407.680</b>                          | <b>302.880</b>                        | <b>302.827</b>                                   | <b>53</b>                      |       |
|   | 34   |       | Transferencias al Fisco                 | 3.088                                   | 3.088                                 | 3.003  | 86                             |       |
|   |      |       | Impuestos                               | 3.088                                   | 3.088                                 | 3.003  | 86                             |       |
| 31  |      |       | <b>INVERSION REAL</b>                   | <b>778.669</b>                          | <b>821.640</b>                        | <b>820.683</b>                                   | <b>958</b>                     |       |
|   | 50   |       | Requisitos de Inversión para Func.      | 2.548                                   | 2.548                                 | 3.058  | -510                           |       |
|   | 51   |       | Vehículos                               | 7.644                                   | 7.644                                 | 7.643  | 1                              |       |
|   | 53   |       | Estudios para Inversiones               | 666.557                                 | 710.540                               | 709.394  | 1.146                          |       |
|   | 56   |       | Inversión en Informática                | 101.920                                 | 100.908                               | 100.587  | 321                            |       |
| 60  |      |       | OPERACIONES AÑOS ANTERIORES             | 2.000                                   | 2.000                                 | 2.363  | -363                           |       |
| 90  |      |       | SALDO FINAL DE CAJA                     | 10.000                                  | 10.000                                | 37.050   | -27.050                        |       |

La principales diferencias entre el presupuesto inicial y el presupuesto final, radican en Gastos de Personal, Transferencias Corrientes e Inversión real, según el siguiente detalle:

Gasto de Personal: se produjo una desviación de M\$154.718 por reajuste de remuneración anual y la bonificación de estímulo que le corresponde a esta Superintendencia por aplicación de Ley 18.901. Por otra parte, se destinaron recursos desde el subtítulo 21 al subtítulo 24 para financiar la bonificación al retiro, producto de la aplicación de la Ley del Nuevo Trato.

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

Transferencias Corrientes: se produjo una disminución del presupuesto de M\$104.800, que se destinó a aumentar el gasto del subtítulo 21, correspondiente a personal contratado para la ejecución de los programas y estudios.

Inversión Real: el incremento de M\$42.971 se debe a mayor aporte fiscal para financiar los estudios tarifarios de las empresas Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A.

| Cuadro 8<br>Indicadores de Gestión Financiera   |   |                  |                        |        |        |                                    |       |
|---|---|------------------|------------------------|--------|--------|------------------------------------|-------|
| Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo <sup>21</sup> |        |        | Avance <sup>22</sup><br>2004/ 2003 | Notas |
|   |   |                  | 2002                   | 2003   | 2004   |                                    |       |
| Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes                 | [ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>23</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100 | %                | 80                     | 85,71  | 90     | 105                                |       |
| Promedio del gasto de operación por funcionario                                       | [Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva <sup>24</sup> ]  | M\$              | 19.822                 | 20.294 | 20.792 | 102                                |       |
| Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación        | [Gasto en Programas del subt. 25 <sup>25</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100                           | %                | 10,72                  | 12,26  | 11,12  | 90,70                              |       |
| Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación | [Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>26</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100                | %                | 9,85                   | 21,06  | 27,29  | 129                                |       |

Respecto al indicador que presenta un avance de 129 puntos, porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación, corresponde al aumento en la realización de estudios de inversión debido a la continuidad del IV Proceso Tarifario a nivel nacional. Cabe recordar que estos procesos se realizan cada cinco años por cada concesionaria, y se concentran aproximadamente en dos años para su desarrollo.

<sup>21</sup> Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

<sup>22</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>23</sup> Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

<sup>24</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>25</sup> Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>26</sup> Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Se señalan en cada caso los indicadores que corresponden, tanto de Formulario H-2004 como otros.

### Producto Estratégico 1: Fijación tarifaria

|                |   |
|----------------|---|
| Indicador (H): | IDC-9 Cumplimiento programa de desarrollo de estudios tarifarios            |
| Cumplimiento:  | 109%  |
| Indicador:     | IDC-10 Cumplimiento programa obtención y mantención de información de apoyo |
| Cumplimiento:  | 96,9%   |
| Indicador (H): | IDEN-16 Cumplimiento de envío de información en los plazos                  |
| Cumplimiento:  | 111%  |

---

De acuerdo a la Ley de Tarifas, su fijación se realiza cada cinco años para cada empresa, a partir de la primera aplicación en el año 1990. Un proceso tarifario nacional toma del orden de tres años, se encuentra en actual desarrollo el cuarto, del cual correspondió en el año 2004 realizar el intercambio de estudios para dos de las principales empresas (Aguas Andinas y ESVAL), aparte de un grupo de 11 empresas pequeñas y Aguas Chañar.

La tarea de desarrollar los estudios tarifarios, dando pleno cumplimiento a las fechas que fija la legislación, fue cumplida en un 100%. Además, considerando que el proceso de fijación de tarifas establece que la Superintendencia y la empresa deben realizar un estudio, que se intercambia en una fecha establecida, y que luego le corresponde a la empresa discrepar sobre el estudio de la Superintendencia, se genera la obligación para ésta de elaborar estudios con altos estándares de calidad y respaldos, para que al ser comparado con el estudio de la empresa no quede en situación desmejorada. En este escenario, la SISS decidió desarrollar varios estudios específicos que contribuyeron a abordar el proceso y presentar un estudio de intercambio sólido y respaldado, lo que se detalla en el acápite de Programación Gubernamental.

Otro aspecto a destacar es la menor asimetría de información lograda para enfrentar los estudios tarifarios, dada la implementación de sistemas de captura permanente de información tales como: clientes y consumo, coberturas de servicios sanitarios, bases de infraestructura, Instructivo de gastos y costos y sistemas de fuentes de aguas. Ello ha permitido revisar y auditar la información disponible que se utiliza en el cálculo tarifario, frenando cambios de información en forma oportunista por parte de las empresas y disminuir en forma importante los puntos de conflicto, dado que en general se trabajó con información auditada, disponiendo ambas partes de la misma información.

**Acontecimientos que afectaron los procesos tarifarios:** los procesos fueron llevados sin conflictos públicos. Sin embargo, su complejidad se hace patente en las dificultades que aun persisten en su desarrollo, de manera que se estima necesario un balance del funcionamiento del marco regulatorio que aporte a una mejor solución. Cabe al respecto destacar dos hechos relevantes ocurridos dentro de los procesos tarifarios. Uno de ellos dice relación con las posibilidades de discrepancia que las empresas tienen respecto del estudio elaborado por el regulador. En efecto, la experiencia de procesos anteriores condujo a la SISS a incorporar en la propuesta de bases la definición de resultados sobre los cuales las empresas podrían discrepar, aspecto que constituía una mejora significativa en los procesos tarifarios. No obstante lo cual, la Corte Suprema acogió la posición de los prestadores sanitarios, en orden a que no era



---

posible a través de las bases identificar a priori los resultados de los estudios. El segundo aspecto, que tampoco logró incorporarse en definitiva a las bases, surge a raíz de una interpretación de la Contraloría General de la República, referida a no considerar en las bases las sinergias que significan las actividades conjuntas y el compartir infraestructura y activos entre varios prestadores sanitarios. Tal interpretación, no compartida por la SISS, nos enfrenta a una situación no prevista en la ley, en evidente perjuicio para los usuarios, y que se estima injusta y contraria al espíritu y propósito del legislador.

**Producto Estratégico 2: Otorgamiento de concesiones.**

|                |   |
|----------------|---|
| Indicador (H): | IDC-2 Proporción de planes de desarrollo actualizados                     |
| Cumplimiento:  | 101%  |
| Indicador:     | IDC-14 Plazo de proceso de concesiones                                    |
| Cumplimiento:  | 113%  |
| Indicador:     | IDC-12 Eficacia en la revisión de actualizaciones de planes de desarrollo |
| Cumplimiento:  | 100 %   |

---

Como parte de la labor normal de la organización se dictaron 39 decretos de concesión, de los cuales 34 corresponden a ampliaciones de áreas de concesión, una licitación de área de concesión, tres formalizaciones de concesiones sanitarias y una rectificación de límites de territorio operacional para 10 localidades de Aguas de Araucanía S.A. Los 39 decretos sometidos a tramitación el año 2004, representan un aumento de 44 % respecto de los 27 decretos dictados en el año anterior.

La implementación de la Nueva Guía para la Elaboración de los Planes de Desarrollo, permitió poner en práctica el concepto de "ajustes o adecuaciones" de las inversiones comprometidas por las empresas sanitarias en los respectivos cronogramas de inversiones, con lo cual se simplificó el anterior procedimiento de "modificaciones de planes de desarrollo".

En el curso del año, 21 empresas presentaron un total de 210 ajustes a sus cronogramas, la totalidad de los cuales fueron revisados e informados por la Superintendencia.

**Producto Estratégico 3: Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales.**

|               |   |
|---------------|---|
| Indicador:    | IDF-12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio                |
| Cumplimiento: | 103%  |
| Indicador:    | IDF-1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias             |
| Cumplimiento: | 159%  |
| Indicador:    | IDEN-16 Cumplimiento de envío de información en los plazos                          |
| Cumplimiento: | 111%  |
| Indicador:    | IDF-3 Cumplimiento de normas e instrucciones por establecimientos industriales      |
| Cumplimiento: | 99%   |
| Indicador:    | IDF-4 Cumplimiento Norma 90 por empr. sanitarias (descargas a cursos superficiales) |
| Cumplimiento: | 68%   |
| Indicador:    | IDF-16 Atrasos en las atenciones  |
| Cumplimiento: | 147%  |

---

---

Durante el año 2004, los principales desafíos fueron fiscalizar aspectos relevantes para el cuarto proceso tarifario, y consolidar el control en el área ambiental, optimizando los procedimientos, incorporando las modificaciones legales y normativas que corresponde, y focalizando la fiscalización de las normas de emisión vigentes en el momento en que comiencen a ser plenamente exigibles.

**Fiscalización a empresas sanitarias:** se realizaron 5 fiscalizaciones integrales, sin perjuicio de las fiscalizaciones especiales, de seguimiento e inspecciones rutinarias ejecutadas, focalizando el control en la validación de información relevante para los procesos tarifarios, especialmente la relativa a la infraestructura de las concesionarias.

**Control de calidad del agua potable:** se apoyó en el autocontrol que realizan mensualmente las empresas concesionarias, además del control paralelo realizado por la SISS en 20 servicios del país, controlando principalmente la calidad bacteriológica, física y la desinfección.

**Control de la ejecución de obras de los planes de desarrollo:** se fiscalizaron 297 cronogramas de obras e inversiones de 17 empresas sanitarias, cursándose las sanciones respectivas.

**Calidad de servicio a clientes:** a través de la red OIRS de la SISS, que incluye las oficinas de atención de público propias de la SISS, las oficinas en convenio con municipalidades y el SERNAC, y los profesionales que apoyan temas especializados se realizaron 7.406 atenciones destinadas a responder reclamos y consultas de clientes del sector sanitario y público en general. Además, a través del Centro de Llamados se respondieron 3.438 atenciones, y el Móvil SISS realizó 1.579 inspecciones por reclamos a clientes de las regiones V, VI y Metropolitana.

Oficinas propias SISS: Santiago, Concepción y Puerto Montt.

Oficinas en convenio con las Municipalidades: Quillota, Valparaíso, Talca, Chillán, Temuco, Ancud y Punta Arenas.

Oficinas en convenio con SERNAC: Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, y Coyhaique

**Fiscalización en materia ambiental:** en cuanto a tratamiento de las aguas servidas, se autorizó 20 nuevas plantas de tratamiento de aguas servidas, se analizaron trimestralmente los resultados de los autocontroles de los efluentes de las 192 plantas existentes, y como control paralelo se monitorearon y analizaron los efluentes de 92 plantas, un 48.4% del total en operación.

Respecto del control de normas de emisión, la Norma D.S. SEGPRES N°90/00, que regula la emisión de descargas de aguas residuales a cursos superficiales, tiene plazo 06 de septiembre de 2006 para su cumplimiento por las fuentes emisoras existentes, y las nuevas deben dar cumplimiento una vez que inician su vertimiento. Por ello en la aplicación de esta norma a las empresas sanitarias se controlan las plantas de tratamiento de aguas servidas (PTAS) que inician su operación, lo que se refleja en el indicador IDF-4 que no fue cumplido por las siguientes causas:

- Las nuevas plantas son de menores tamaños, y por ende más vulnerables.
- Eventos de contaminación que las empresas no acostumbraban a fiscalizar, como por ejemplo descargas no autorizadas de camiones limpia fosas, desestabilizan la operación de dichas plantas. Las sanitarias deberán tomar mayores medidas precautorias en este tema.
- La meta fijada era demasiado optimista, sólo con base en resultados de PTAS de mayor tamaño y tecnológicamente avanzadas.

Respecto de la aplicación de la Norma 90 a las descargas de riles de establecimientos industriales, SISS se anticipó a su plazo de vigencia, requiriendo la caracterización de los riles a las industrias catastradas,

---

obteniéndose un 45,3% de resultados (443 establecimientos industriales). Además se ha continuado el trabajo de coordinación que lidera la SISS, para aplicar un procedimiento de fiscalización común en estos casos (MAPRO), destacándose el convenio suscrito con la Dirección General de Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR), para efectuar un trabajo conjunto para el control y la fiscalización de las aguas residuales vertidas en medio marino, resultantes de las plantas de tratamiento de aguas servidas domésticas y de los procesos productivos industriales (MAPROMAR).

Por otra parte, en relación al control de descargas de riles a alcantarillado, se continuó con la supervisión del control que sobre éstos deben ejecutar las empresas sanitarias, perfeccionándose el Procedimiento de control y fiscalización de riles descargados a sistemas de alcantarillado (PROCOF), así como se efectuó el control de los convenios entre establecimientos industriales y empresas sanitarias. Este tema formó parte de la Programación Gubernamental, y allí se encuentra descrito.

**Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA):** se efectuó la revisión de 305 nuevos proyectos, de los cuales, 283 son Declaraciones de Impacto Ambiental y 22 son Estudios de Impacto Ambiental.

**Producción Limpia:** en el marco de la política de producción limpia establecida por el gobierno para el período 2001-2005 y continuando con el trabajo conjunto del sector público y privado, se suscribieron 9 acuerdos de producción limpia, entre otros, con el sector de servicios de alimentación, lácteos, aserraderos, pisquero, fundiciones, y construcción, lo que implica una cobertura de 188 empresas, en 340 instalaciones. Estos convenios se suman a los 12 firmados entre 1999-2003, lo que hace que a la fecha existan 21 convenios firmados, con un universo de 1.900 empresas que se concentran en sectores ligados a la exportación, y cuyo 79% corresponde a medianas, pequeñas y microempresas.

### **Sanciones**

En uso de sus atribuciones legales, la SISS aplicó 52 multas durante el año 2004, totalizando 6.574 Unidades Tributarias Anuales (aproximadamente \$ 2.390.000.000), un 257% superiores al año anterior. El incremento se atribuye principalmente al mayor porcentaje de infracciones en el ámbito del cumplimiento de órdenes e instrucciones por parte de las entidades fiscalizadas y las relativas a incumplimientos de planes de desarrollo, aspectos estos últimos que tienen previstos en la ley montos de sanción más elevados y que son en definitiva los que mayormente han impactado en el monto total señalado.

### **Producto Estratégico 4: Información relevante del sector sanitario.**

|               |  |
|---------------|--|
| Indicador:    | IDEN-4 Cumplimiento programa de generación y difusión de información sectorial |
| Cumplimiento: | 176%   |
| Indicador:    | IDEN-1 Calidad de productos y servicios DEN                                    |
| Cumplimiento: | 88%  |
| Indicador:    | IDEN-16 Cumplimiento de envío de información en los plazos                     |
| Cumplimiento: | 111%   |

---

El cumplimiento de los objetivos de proporcionar información relevante y oportuna de la industria sanitaria y aspectos medioambientales relacionados, se realizó mediante estudios para apoyar procesos tarifarios, profundizando las prácticas de trabajo interdivisional utilizando eficientemente los recursos disponibles, se apoyaron los procesos de fijación tarifaria mediante la elaboración con recursos internos de trece informes

---

de desempeño financiero correspondientes a empresas en proceso de cálculo tarifario junto con otros documentos de análisis.

Continuando los procesos periódicos de información se editaron las publicaciones periódicas, cumpliéndose ampliamente con la oportunidad en su entrega, ampliando y perfeccionando la calidad de los contenidos y presentación (Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario - Informe Anual y semestral de Coberturas del Sector Sanitario - Informe Anual y Semestral de Tarifas - Informe Anual y Semestral de Calidad de Agua Potable - Boletines Mensuales de Tarifas - Boletines Mensuales de Calidad de Agua Potable - Boletines Trimestrales Financieros). Adicionalmente se dio respuesta a un conjunto de requerimientos de información de carácter técnico para usuarios externos.

En este caso no se logró una apreciación satisfactoria respecto de la calidad de las publicaciones que realiza la División de Estudios y Normas de la SISS. Sin embargo, ello se atribuye más bien a la estructuración y aplicación de la encuesta que a la calidad de los productos.

#### **Producto estratégico 5: normas y estándares.**

Indicador: En el año 2004 no se tenía indicador en el Formulario H para este producto. Por otra parte, no se tenía indicador que diera cuenta del trabajo de participación en la elaboración de normas en otros organismos como INN o CONAMA, el que ha sido creado a partir del presente año.

En relación al estudio de nuevas normas, que se originaron en la SISS, durante el año 2004 seis de ellas fueron aprobadas por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización (INN) y se encuentran en trámite de oficialización, cuatro están en las etapas finales de estudio en los respectivos comités técnicos del INN. Asimismo, se participó en el estudio de seis proyectos de normas presentados al INN por otras instituciones y/o fabricantes (tuberías plásticas, muestreo y análisis de aguas residuales y otros).

El Ministerio de Obras Públicas oficializó durante el año 2004 tres normas del sector sanitario, estudiadas en el INN en el periodo 2003-2004, relacionadas con tuberías. Por otra parte, respecto de la actualización de la Norma NCh 409 de Agua Potable. Parte 1: Requisitos y Parte 2: Muestreo", durante el año 2004 se terminó el estudio para su actualización. En relación a la autorización de materiales, durante el año 2004 se autorizaron 293 productos para ser utilizados en las instalaciones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado. Finalmente, respecto de la participación en elaboración de normas y estudios en coordinación con CONAMA: modificación de norma de emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Riles a Sistemas de Alcantarillado, término del estudio de la norma de emisión para la regulación de los contaminantes molibdeno y sulfato de residuos líquidos descargados al estero Carén y estudio para la implementación de un Registro Nacional de Emisiones y Transferencia de Contaminantes.

Además, la Superintendencia trabajó junto a las empresas sanitarias y otros actores, en la actualización de normas reglamentarias referidas a la prestación de los servicios sanitarios. Fue así como a fines de 2004 las modificaciones estudiadas al Reglamento de los Servicios Sanitarios (DS MOP N° 121/91) fueron enviadas a la Contraloría General de la República para su refrendación. En esta misma línea, la Superintendencia participó activamente de las discusiones sobre la idea de legislar en materia de servicios de agua potable rural, que tiene por objeto formalizar la operación de esos servicios y ponerlos bajo la

---

supervigilancia de este servicio, teniendo además un papel relevante en la discusión del Proyecto de Ley que modifica la legislación sanitaria en materia de licitaciones públicas de concesiones en áreas urbanas de interés para los programas MINVU.

**Producto de Gestión Institucional: los procesos y la tecnología como elementos de mejoramiento continuo.** Se mantuvo el plan de mejoramiento continuo de la plataforma computacional, acorde con una gestión moderna de la información, consolidándose altos estándares de envío/recepción, procesamiento y almacenamiento de información. En este sentido, los avances logrados fueron:

**Integración con Proyecto Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE):** en el marco del SIGFE, sistema de información de apoyo efectivo para mejorar y dar mayor transparencia a la gestión financiera del sector público, la SISS recibió cinco equipos computacionales para apoyar su adecuada integración a este proyecto.

**Plataforma para estudios tarifarios:** en el ámbito del cuarto proceso de cálculo de tarifas, se estableció una plataforma tecnológica acorde con esta tarea (diez estaciones de trabajo y dos impresoras láser), lo que permite soportar en forma simultánea el desarrollo de los estudios de varias empresas.

**Plataforma de estaciones de trabajo interna:** se adquirió un total de veintinueve equipos de escritorio para reemplazo y mejora de la plataforma, y tres impresoras láser destinadas a las distintas unidades.

**Mejora en la plataforma de servidores de desarrollo:** dos servidores destinados a la plataforma de desarrollo de la herramientas de cálculo tarifario, y para la implementación de los sistemas web internos.

**Renovación de licenciamiento de base de datos:** se renovó el licenciamiento de la base de datos, cubriendo la plataforma de producción y de desarrollo por un periodo de dos años.

En la página siguiente se incluye un cuadro que da cuenta de la evolución de los niveles de actividad de los principales productos.

**Cuadro 8a Evolución de los niveles de actividad de los principales productos**

| Productos   | Unidad                      | 2002   | 2003  | 2004  | Notas |
|---|-----------------------------|--------|-------|-------|-------|
| <b>Fijación de tarifas</b>  |                             |        |       |       |       |
| Decretos de tarifas oficializados                                       | N°                          | 16     | 12    | 8     | (1)   |
| <b>Otorgamiento de concesiones</b>                                      |                             |        |       |       |       |
| Decretos de concesiones dictados  | N°                          | 18     | 27    | 39    |       |
| Modificaciones de planes de desarrollo cursadas                         | N°                          | 94     | 152   | 210   |       |
| <b>Fiscalización a empresas e industrias</b>                            |                             |        |       |       |       |
| Indicadores de calidad de servicio:                                     |                             |        |       |       |       |
| Áreas cubiertas   | N°                          | 5      | 6     | 6     |       |
| Empresas cubiertas  | N°                          | 20     | 19    | 19    | (2)   |
| Clientes cubiertos  | %                           | 99,7   | 99,7  | 99,7  |       |
| Fiscalizaciones integrales a ESS  | N°                          | 11     | 7     | 5     | (3)   |
| Control paralelo de calidad del agua potable                            | N° de servicios controlados | 41     | 25    | 20    |       |
| Control de cronogramas de inversiones:                                  |                             |        |       |       |       |
| Cronogramas fiscalizados  | N°                          | 283    | 314   | 297   |       |
| Empresas fiscalizadas   | N°                          | 16     | 27    | 17    |       |
| Atenciones a usuarios:  |                             |        |       |       |       |
| Red OIRS  | N°                          | 11.636 | 7.446 | 7.406 |       |
| Centro de Llamados  | N°                          | -      | 2.792 | 3.438 | (4)   |
| Móvil SISS  | N°                          | -      | 1.352 | 1.579 |       |
| Autorización de plantas de trat. aguas servidas (PTAS)                  | N°                          | s/i    | s/i   | 20    |       |
| Control paralelo de PTAS  | N° de PTAS controladas      | 40     | 67    | 92    |       |
| Convenios de coordinación interinstitucionales a nivel regional (MAPRO) | N° de convenios             | 4      | 1     | 3     |       |
| Fiscalización de EI autorizados (PRIDE)                                 | N° de EI                    | 89     | 96    | 129   |       |
| Supervisión de fiscalización de EI por ESS (PROCOF)                     | N° de EI                    | 608    | 1.531 | 1.483 |       |
| Revisión de proyectos del SEIA  | N°                          | 546    | 398   | 305   |       |
| Sanciones:  |                             |        |       |       |       |
| Cantidad  | N°                          | 35     | 46    | 52    |       |
| Monto   | UTA                         | 1.605  | 1.840 | 6.574 |       |
| <b>Normas y estándares</b>  |                             |        |       |       |       |
| Autorización de materiales  | N° de productos autorizados | 248    | 1.400 | 293   |       |

ESS: empresas de servicios sanitarios

EI: establecimientos industriales

- (1): corresponden a decretos publicados en el año, producto de procesos tarifarios generalmente desarrollados el año anterior  
 (2): la cantidad de empresas disminuye por fusión  
 (3): la cantidad de fiscalizaciones integrales disminuye debido a la priorización de fiscalización en apoyo a los procesos tarifarios. En consecuencia, las fiscalizaciones integrales se focalizan en mayores áreas de riesgo.  
 (4): año 2002 no existía Centro de Llamados ni Móvil SISS

---

## • Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

De acuerdo al Anexo 3, los proyectos considerados corresponden a objetivos estratégicos relacionados con tarifas, fiscalización y generación de información.

#### **Estudio de determinación de tarifas para Aguas Andinas S.A. y Estudio de determinación de tarifas para ESVAL S.A. (4° proceso tarifario, vigencia 2005 - 2010):**

El desarrollo de estos estudios presentó una mayor complejidad, por cuanto se trabajó con distintas consultorías para abordar de forma más especializada cada uno de los temas más relevantes en la determinación de tarifas. Además, el desarrollo de los estudios convocó a los diferentes especialistas de las distintas Divisiones de la Superintendencia, lo que contribuyó en forma importante a la transversalidad y calidad de los estudios desarrollados.

Para abordar el cálculo de tarifas de Aguas Andinas se contrataron los siguientes estudios específicos:

1. Estudio de tarifas de localidades de Aguas Andinas.
2. Estudio de definitivo de cálculo de tarifas de Gran Santiago
3. Análisis estadístico y muestreo a aplicar para la determinación de la Rotura y reposición de pavimentos
4. Estudio de dimensionamiento y valorización de plantas de tratamiento de aguas servidas Gran Santiago y localidades.
5. Estudio de determinación de los Gastos Eficientes de Aguas Andinas
6. Estudio de análisis del desempeño financiero de Aguas Andinas
7. Estudio de determinación del costo de rotura y reposición de pavimentos para el Gran Santiago.

El desarrollo del cálculo tarifario de ESVAL se abordó con la contratación de los siguientes estudios específicos:

1. Estudio definitivo de cálculo de tarifas de ESVAL y localidades de la V Región.
2. Base de transacciones de agua cruda de ESVAL
3. Revisión de antecedentes de obras especiales de ESVAL
4. Estudio de plantas de tratamiento de ESVAL y localidades .
5. Estudio de actualización sistema de valorización y elaboración de cuadros de resultados a comparar según Bases Tarifarias.
6. Estudio de determinación del costo de rotura y reposición de pavimentos para ESVAL.

Otro de los proyectos considerados en la Programación Gubernamental también apoyó la fijación tarifaria: el **Estudio de desempeño Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A.** cuyo objetivo fue evaluar el desempeño financiero en base a la información contable de las empresas prescindiendo del análisis de la empresa modelo y de las tarifas del período tarifario 2000-2004. El análisis se centró en las empresas en forma individual, sin considerar filiales, y respecto a empresas comparables del sector sanitario nacional e internacional y empresas de distribución eléctrica nacional, entregando importantes conclusiones respecto

---

de su rentabilidad y financiamiento, las cuales fueron utilizadas en los procesos de cálculo tarifario respectivos. El estudio fue realizado por la empresa consultora ECONSULT.

Por otra parte, en relación a los procesos de fiscalización de aguas residuales, se realizaron los siguientes proyectos:

**Procedimiento de control y fiscalización de Residuos Industriales Líquidos (Riles) descargados a sistemas de alcantarillado (PROCOF):** se abordó su perfeccionamiento y se difundió en dos talleres a las empresas concesionarias.

El PROCOF tiene por objeto establecer claramente los procesos que deben desarrollar las empresas sanitarias en su calidad de fiscalizadoras de las descargas de Riles a sus redes de alcantarillado y, además, contar con una herramienta que permite estandarizar los criterios de fiscalización, con el fin de hacer más eficientes los procesos de control, entregando además a la Superintendencia los mecanismos de control necesarios que le permiten garantizar ante los usuarios la transparencia de dicho proceso, teniendo como principio el manejo de información eficiente.

También en relación con el control de Riles, se estableció un **Procedimiento de control de los convenios entre empresas sanitarias y establecimientos industriales**. Dichos convenios permiten a las industrias descargar sus residuos industriales líquidos a sistemas de alcantarillado con parámetros asimilables a aguas servidas domésticas, excedidos con respecto a los límites máximos de la norma de descargas a alcantarillados (D.S. MOP N°609/98). La SISS estaba interesada en detectar irregularidades que pudieran estarse dando en esta actividad, para lo cual el procedimiento dio como resultado un levantamiento de todos los convenios suscritos y un diagnóstico de deficiencias, cuyas soluciones pudieron ser incorporadas a la norma respectiva, ya que se encontraba paralelamente siendo sujeta a modificaciones. De esta forma se resolvió de forma integral el tema, y con el respaldo de la norma.

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Prog./Inst.<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>**

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

---

<sup>27</sup> Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

<sup>28</sup> Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.



---

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

- Capacitación (cumplida Etapa IV)**

- Incorporación permanente de los procedimientos dispuestos, levantándose recomendaciones y compromisos para el más eficiente desarrollo de las actividades. Se dio inicio con apoyo de consultoría externa al Estudio de Definición de Competencias, importante instrumento para sustentar las brechas de capacitación en los diferentes niveles de la organización.

- Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (cumplida Etapa IV)**

- La tasa de siniestralidad bajó de 2,36 (año 2003) a 1,67 (año 2004).

- Evaluación de Desempeño (cumplida Etapa IV)**

- Destacable el apego a las disposiciones reglamentarias y la realización efectiva en forma y oportunidad de las diversas actividades que apoyan el proceso, en particular charlas informativas.

- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS (cumplida Etapa VI)**

- Se encuentra en régimen normal de funcionamiento el sistema OIRS, en el que se coordinan las diversas instancias de atención de requerimientos de información, reclamos y sugerencias. El Manual de Atención, aprobado por la SEGEGOB, apoya y ordena el trabajo de los participantes del sistema.

- Gobierno Electrónico (cumplida Etapa II)**

- Destaca la oportunidad que se tuvo para revisar y cuestionar procesos internos históricos, generando una instancia para proponer su optimización y a partir de esto, establecer propuestas de solución para la automatización de dichos procesos, mediante el uso de las tecnologías de información.

- Planificación / Control de Gestión (cumplida Etapa VI)**

- La operación del sistema de control de gestión se encuentra consolidada, apoyando la toma de decisiones y permitiendo la detección de acciones correctivas para el cumplimiento de la planificación que posibilita que se concreten los objetivos estratégicos institucionales. La SISS iniciará el proceso de certificación de calidad que ha dispuesto la DIPRES a partir del año 2005.

- Auditoría Interna (no cumplida Etapa I)**

- Se creó la Unidad de Auditoría Interna. No se cumplió por un detalle de forma: el auditor no tiene capacitación en la materia, lo que se omitió en el informe. Los demás requerimientos están cumplidos.

- Gestión Territorial Integrada (cumplida Etapa II)**

- Se analizaron todos los procesos factibles de incorporar el enfoque territorial.

- Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (no cumplida Etapa V)**

- Destaca la incorporación al Sistema de Documentos tecnológicos Electrónicos (DTE): facturas y boletas electrónicas. La V etapa no se cumplió al no disponer de financiamiento para la contratación de la asesoría ofertada por ChileCompra para esta etapa. Por este motivo, los proyectos que se implementaron para mejorar la gestión de abastecimiento no incluyeron todas las formalidades exigidas por los evaluadores.

- Administración Financiero-Contable (cumplida Etapa VI)**

- Puesta en producción exitosa de Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

- El servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

---

---

### - **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

La ley N°18.902 orgánica de la Superintendencia, establece en su artículo 6° el pago de dos tipos de asignaciones, contra el cumplimiento de "metas de eficiencia institucional que para cada año calendario se fijan mediante decreto supremo expedido a través del Ministerio de Obras Públicas, el que debe llevar además la firma del Ministro de Hacienda." Por una parte, un incremento mensual de las remuneraciones, escalado de acuerdo a los grados, según se encuentra establecido en el artículo 17 de la ley N° 18.091, y por otra parte, una bonificación de estímulo por desempeño funcionario, no imponible, pagadera al 25% de los funcionarios pertenecientes o asimilados a los escalafones y grados de directivos, profesionales y fiscalizadores de mejor desempeño en el año anterior, considerando el resultado de las calificaciones correspondientes.

Inicialmente los decretos en referencia contenían un detalle de metas del trabajo a desarrollar en el curso del año, y relacionadas con los objetivos estratégicos institucionales. A partir del año 2001, y a requerimiento de la DIPRES, la Superintendencia se adscribió al cumplimiento del Programa de Mejoramiento de Gestión para los efectos descritos. En los años 2001 a 2003 el cumplimiento fue de 100%, en tanto en el 2004 fue de 85%, dentro del rango fijado.

### - **Avances en otras Materias de Gestión**

#### **Bienestar**

En esta materia, se reemplazó el sistema de reembolso por prestaciones de salud, que tenía un tope de \$ 200.000 por funcionario, por un Convenio Complementario de Salud con un gasto máximo anual por asegurado de UF 205.

#### **Remuneraciones**

Se implementó el pago de las cotizaciones previsionales en forma electrónica a través del convenio existente entre Previred y el Banco Estado. Esto permitió terminar con la preparación de las planillas manuales y con la emisión de cheques, también manuales, obteniéndose más rapidez y seguridad en el proceso.

#### **Clima Organizacional**

Si bien no se han abordado actividades a nivel global de la organización, principalmente debido a la necesidad de destinar la mayor cantidad de recursos a los procesos tarifarios, destaca el trabajo realizado internamente en la Unidad de Administración y Presupuesto, donde se ha logrado una mayor comunicación y participación entre los encargados de las diversas áreas a través de las reuniones quincenales de coordinación. También se han desarrollado Talleres de Habilidades Directivas (que forma parte del programa del Magíster de Gerencia Pública que cursa el jefe de dicha unidad en la Universidad Adolfo Ibáñez) sobre las siguientes materias: Comunicaciones Interpersonales, Liderazgo, Gestión de sí Mismo y Creatividad e Innovación.

Además, se han realizado mejoras en los centros recreacionales de que dispone la SISS en San Sebastián y El Quisco, para evitar su mayor deterioro, especialmente en el primer lugar citado, donde la vida útil de las instalaciones se encuentra largamente superada.

Por último se han hecho todas las gestiones ante la Municipalidad de Santiago para regularizar las construcciones existentes sobre la terraza del piso 7, pendiente por 30 años, en un proceso que aún no finaliza.

---

## • **Proyectos de Ley**

Los dos proyectos citados se han originado en otros organismos y no en la Superintendencia, no obstante se trata de materias relacionadas con sus funciones, por lo que le ha correspondido participar en su elaboración o discusión.

- a) Participación en la discusión de proyecto de ley que modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, en materia de licitación de la provisión dentro del límite urbano, originado en el MINVU. El propósito de esta modificación es subsanar la falta de cobertura sanitaria de algunas áreas urbanas, debido a la falta de incentivos económicos que tienen las empresas sanitarias para prestar el servicio en aquellas áreas periféricas. Modificación del Artículo 33 A del DFL MOP N° 382/88, que se refiere a la licitación del servicio sanitario dentro del límite urbano.

### **Boletín N° 3590 - 09**

La SISS en su calidad de organismo técnico está facultada para llamar a propuesta pública para entregar una concesión sanitaria, ponderando previamente la necesidad de proveer el servicio. La SISS ha interpretado en forma restrictiva esta facultad, dado que irroga costos para el Estado, restringiéndola a situaciones de evidente interés social o cuando lo justifiquen las políticas de vivienda, por cuanto, la ampliación forzada requiere de ciertos requisitos, tales como:

- a) la incorporación de las nuevas áreas debe ser en opinión fundada de la SISS, factible técnicamente; y  
b) el aumento del territorio tiene que ser además, razonablemente factible de enfrentar administrativa y financieramente.

El Ministerio de Vivienda ha utilizado una nueva alternativa a través del presente proyecto, pues en el caso de que no aparezcan interesados en la licitación pública de concesiones, el actual artículo 33 A de la ley autoriza a la SISS para exigir al prestador que opere el servicio sanitario del área geográfica mas cercana, pero si no hay interesados o no es posible adjudicar forzosamente las concesiones, se procede a un nuevo llamado que considera la constitución de un servicio en condiciones especiales, que debe ser asumido por un concesionario.

Fecha de ingreso al Congreso: 8 de septiembre de 2004.  
Estado de tramitación: En tabla para ser analizado en la Comisión Mixta de Obras Públicas del Congreso.  
Beneficiarios directos: Aquellos usuarios que adquieran viviendas de tipo social.

- b) Participación en la elaboración de un anteproyecto de ley que encabeza el Ministerio de Obras Públicas, para regular los servicios de agua potable rural, y entregar su supervigilancia a este organismo. No se ha materializado aún en proyecto de ley, y se encuentra en SEGPRES.

---

## 4. Desafíos 2005

A fines de 2002, el Comité Ejecutivo de la SISS generó los lineamientos para el desarrollo de las labores de la organización en el período 2003-2005, identificándose los tres principales desafíos estratégicos a enfrentar durante en el trienio, los que por tanto, mantienen su vigencia para el año 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 determinó la necesidad de tener presentes los siguientes temas, en la planificación anual de la SISS: Integración en las prácticas de trabajo y tareas entre grupos de trabajo interdivisionales; La información como proyecto prioritario; La fiscalización eficiente y legitimada por el sector, en particular por los consumidores; La fijación de tarifas como proceso clave de integración y estratégica para el éxito de la gestión y Los procesos y la tecnología como elementos de mejoramiento continuo.

Para el año 2005 es relevante el trabajo en el área ambiental, que se deriva de la vigencia de la Norma D.S.90/00 2006, de descargas de aguas residuales a cursos superficiales, cuyo cumplimiento será exigible a contar de septiembre de 2006. Para ello se hace necesario contar con mayores recursos y con herramientas eficientes para fiscalizar del orden de 800 industrias que se encuentran en esa situación, para lo cual sigue teniendo plena validez la promoción de un trabajo coordinado entre los diferentes organismos del Estado con competencia en el tema. Además, debe mantenerse el control de la fiscalización de las concesionarias a las descargas de residuos industriales líquidos en su área de concesión, y colaborar en la ampliación de cobertura de los convenios de producción limpia.

En cuanto a tarifas, se debe continuar el desarrollo de la estrategia formulada, lo que se traduce en el término de 23 procesos que se encontraban en desarrollo a diciembre de 2004, y el inicio de los estudios de tarifarios de 10 empresas, cumpliendo con los plazos legales establecidos para cada una de las etapas del proceso. Para dichos nuevos procesos, su situación al 31 de diciembre de 2005 será:

| Empresa                         | Etapas al 31-dic-05           |
|---------------------------------|-------------------------------|
| Aguas Araucanía                 | Vigencia de Nuevas Tarifas    |
| Aguas Antofagasta               | Elaboración Estudio           |
| Servicio Municipal de Maipú     | Elaboración Estudio           |
| COOPAGUA S.A.                   | Elaboración Estudio           |
| Aguas Nuevo Sur Maule           | Elaboración Estudio           |
| Aguas Del Valle                 | Elaboración Estudio           |
| ESSBIO S.A (VI y VIII regiones) | Elaboración Estudio           |
| ESSAL S.A.                      | Elaboración Estudio           |
| Aguas Patagonia                 | Elaboración Bases Definitivas |
| Aguas Magallanes                | Elaboración Bases Definitivas |

Se mantendrá y profundizará el trabajo en equipos transversales, y se perfeccionarán las metodologías que sea necesario, a la luz de los resultados de los procesos ya concluidos. Para tales efectos, luego de la entrada en vigencia de las nuevas tarifas para Aguas Andinas, ESVAL y Aguas Chañar (01.03.05), se abordará la evaluación de tales procesos. El perfeccionamiento continuo de las metodologías y procesos de cálculo se abordará mejorando las Bases Preliminares, a partir de su aplicación a los procesos ya terminados. Los estudios se abordarán a través de diversas consultorías en temas específicos que

---

permitan analizar las particularidades de cada empresa a tarificar. Para disminuir la asimetría de información se actualizarán las bases de datos y se integrará la nueva información disponible en el sector. La información que requiere el cálculo tarifario de cada empresa se someterá a un riguroso proceso de revisión y auditoría.

En materia de fiscalización, se considera continuar con la validación de información relevante para procesos tarifarios que se realizarán durante el año y potenciar la capacidad fiscalizadora de la SISS, externalizando algunos procesos de fiscalización.

En el área de estudios, consolidar la integración y transversalidad de los procesos, incorporando activamente esta área de trabajo a los distintos procesos, en los temas de su competencia, tales como desempeño financiero y evaluación de empresas, gestión, procesamiento, divulgación e intercambio de información.

Mejorar la oportunidad en la entrega de publicaciones periódicas, garantizando que la información esté disponible para los consumidores, empresas, gobierno y público en general de manera oportuna, completa, correcta y eficiente. Además, reducir los tiempos de recepción, procesamiento y validación de la información enviada por las empresas a través de una optimización de los procesos administrativos involucrados y depuración de los controles, favoreciendo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

En el área normativa, y considerando la importancia que el marco regulatorio asigna a los procesos de licitación por adquisición de bienes y servicios de las concesionarias, sumado al hecho que algunos de dichos procesos han sido objeto de sanción, se resolverá por la vía reglamentaria aspectos de los procedimientos y fiscalización de tales licitaciones, a fin de otorgarles la debida transparencia. Adicionalmente se realizarán acciones para obtener la aprobación definitiva de la modificación, actualización y sistematización del Reglamento de la Ley Sanitaria, actualmente en trámite; avanzar en un levantamiento temático de iniciativas de perfeccionamiento legal y reglamentario con las empresas concesionarias y sectores ligados a la construcción y la industria y efectuar el levantamiento de una propuesta legal que incorpore al sector la institución de los revisores independientes de instalaciones domiciliarias.

Además, elaborar y presentar a CONAMA una proposición de anteproyecto para la norma de emisión para la regulación de las descargas de plantas de tratamiento de agua potable y participar en la elaboración de normas priorizadas para el año 2005.

Finalmente, en el ámbito de la gestión interna, crear e independizar el funcionamiento de un área específicamente a cargo de la planificación y control de gestión, de dependencia directa del Superintendente, y consolidar el funcionamiento del área de auditoría interna creada el año 2004. Además, la SISS es uno de los 22 servicios que a nivel nacional iniciará la certificación de los PMG con base a la Norma ISO 9001/2000, materia que también demandará recursos materiales y humanos por sobre las capacidades disponibles.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proy. de Presupuesto año 2004**

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

| Producto Estratégico                          | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo |       |       | Meta 2004 | Cumple SI/NO <sup>29</sup> | % Cumplimiento <sup>30</sup> | Notas |
|---|--|---|------------------|----------|-------|-------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
|   |  |   |                  | 2002     | 2003  | 2004  |           |                            |                              |       |
| 1. Fijación tarifaria                         | IDC9 Cumplimiento programa de desarrollo de [metodologías – estudios] tarifarios         | Avance efectivo en cumplimiento de programa   | %                | 94,0     | 99,0  | 109,0 | 100,0     | Si                         | 109                          |       |
| 3. Fiscalización de ESS y EI                  | IDF12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio                      | Avance efectivo en cumplimiento de programa   | %                | 98,3     | 144,0 | 103,4 | 100,0     | Si                         | 103                          |       |
| 3. Fiscalización de ESS y EI                  | IDF16 Atrasos en las atenciones  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos y consultas excedidos en plazo de respuesta}}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos y consultas recibidos}}$ | %                | 21,9     | 10,3  | 10,4  | 28,0      | Si                         | 147                          | (1)   |
| 3. Fiscalización de ESS y EI                  | IDF1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias. Indicador global | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes equivalentes con falla en el servicio}}{\text{N}^\circ \text{ total de clientes}}$                             | %                | 2,33     | 1,35  | 1,40  | 2,22      | Si                         | 159                          | (2)   |
| 2. Otorgamiento de concesiones                | IDC2 Proporción de planes de desarrollo actualizados                                     | $\frac{\text{Número de Planes de Desarrollo actualizados}}{\text{Número de Planes de Desarrollo totales}}$  | %                | 64,7     | 83,0  | 75,6  | 75,0      | Si                         | 101                          |       |
| 1, 3, 4                                       | IDEN16 Cumplimiento de envío de información en los plazos                                | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de protocolos entregados en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ de protocolos totales}}$   | %                | -        | 92,5  | 93,7  | 85,0      | Si                         | 111                          |       |
| 4. Información relevante del sector sanitario | IDEN4 Cumplimiento programa de generación y difusión de información sectorial            | Avance efectivo en cumplimiento de programa   | %                | 96,5     | 98,4  | 175,5 | 100,0     | Si                         | 176                          | (3)   |
| 4. Información relevante del sector sanitario | IDEN1 Calidad de productos y servicios DEN   | $\frac{\Sigma \text{ de calificaciones de calidad de productos y servicios}}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas}}$                                      | %                | 68,0     | 71,7  | 75,2  | 85,0      | No                         | 88                           | (4)   |
| Institucional                                 | IUAD6 Porcentaje de gasto de operación sobre gasto total                                 | $\frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Gasto total}}$   | %                | 89,4     | 81,8  | 78,5  | 90,0      | Si                         | 115                          |       |
| Institucional                                 | IUAD5 Ejecución del presupuesto  | $\frac{\text{Gasto ejecutado}}{\text{Gasto presupuestado}}$   | &                | 98,5     | 99,7  | 98,8  | 95,0      | Si                         | 104                          |       |

**Porcentaje global de cumplimiento: 90%**

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

---

**Notas:**

- (1): **IDF16** El indicador de atrasos en las atenciones se mantuvo en plazos inferiores a la meta, producto de una mejor organización de las actividades tipo OIRS, de acuerdo al respectivo PMG.
- (2): **IDF1** El indicador global de calidad de servicio de las empresas sanitarias se estaría manteniendo. El resultado corresponde a primer semestre 2004, siendo el indicador semestral. El indicador bajaría levemente con relación al año anterior, producto del impacto del componente relacionado con el control de presiones en las redes de agua potable. En todo caso, se mantendría por debajo de la meta.
- (3): **IDEN4** El indicador de cumplimiento programa de generación de información sectorial mejoró debido a una mejor programación de las actividades, lo que permitió adelantar algunos productos.
- (4): **IDEN1** El indicador de calidad de productos de la División de Estudios, medido a través de encuesta presentó una baja que se atribuye al poco alcance de la encuesta que lo mide, no así la calidad de los productos. Para corregirlo la División de Estudios y Normas ha reformulado la encuesta, ampliando su alcance, lo que se comenzará a aplicar en el presente año. Además el Comité Ejecutivo autorizó la rebaja de la meta a 75% para el año 2005, lo que se ha presentado a consideración de DIPRES, mediante oficio, para corregir el Formulario H 2005.



## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

| Cuadro 10<br>Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004 |   |   |                |          |      |      |                                    |       |
|---|---|---|----------------|----------|------|------|------------------------------------|-------|
| Prod. Estrat.   | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Uni. de medida | Efectivo |      |      | Avance <sup>31</sup><br>2004/ 2003 | Notas |
|   |   |   |                | 2002     | 2003 | 2004 |                                    |       |
| 3   | IDF-16a Calidad de servicio de oficinas de atención                               | $\frac{\text{Sumatoria de calificaciones de calidad de servicio}}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas}}$                           | %              | -        | 74,3 | 77,9 | 104,8                              |       |
| 1   | IDF-17: Cumplimiento programa anual de auditoría de la información                | Avance efectivo en cumplimiento de programa   | %              | 100,0    | 94,2 | 95,9 | 101,8                              |       |
| 3   | IDF-3: Cumplimiento de normas y/o instrucciones por establecimientos industriales | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de EI que cumplen estándar o compromiso}}{\text{N}^\circ \text{ de EI que deben cumplir}}$           | %              | 55,6     | 59,9 | 64,5 | 107,7                              |       |
| 3   | IDF-4: Cumplimiento de norma 90 por ESS   | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de PTAS que no cumplen en 2 de últimos 6 meses}}{\text{N}^\circ \text{ total de PTAS}}$              | %              | 1,5      | 3,0  | 3,3  | 90,9                               | (1)   |
| 3   | IDF-4a: Proporción de proyectos ambientales revisados oportunamente               | $\frac{\text{Proyectos revisados en los plazos}}{\text{Total de proyectos a revisar}}$  | %              | 62,4     | 70,2 | 95,5 | 136,0                              | (2)   |
| 1   | IDC-10: Cumplimiento programa obtención y mantención de información de apoyo      | Avance efectivo en cumplimiento de programa   | %              | 96,0     | 93,0 | 96,9 | 104,2                              |       |
| 2   | IDC-11: N° de modificaciones de pl. de desarrollo recibidas                       | Número de modificaciones de PD recibidas en el período  | N°             | 79       | 162  | 210  | 129,6                              | (3)   |
| 2   | IDC-12: Eficacia en la revisión de actualizaciones de planes de desarrollo        | $\frac{\text{Número de actualizaciones de PD revisadas en el período}}{\text{Número de actualizaciones recibidas en el período}}$ | %              | 118,5    | 93,8 | 100  | 106,6                              |       |
| 2   | IDC-14: Plazo de procesos de concesiones  | $\frac{\Sigma \text{ Plazos efectivos de entrega de concesiones solicitadas}}{\text{N}^\circ \text{ de concesiones solicitadas}}$ | Días           | 293      | 247  | 261  | 94,6                               |       |
| 3   | IF-1: Duración proceso sancionatorio  | $\frac{\Sigma \text{ de duración de procesos}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos}}$   | Días           | 114,9    | 65,9 | 75,9 | 86,8                               | (4)   |

### Notas:

- (1): Se ha incorporado una mayor cantidad de plantas de tratamiento de aguas servidas en localidades, que son de pequeño tamaño, lo que las hace más vulnerables, siendo afectadas puntualmente por ejemplo por las descargas de camiones limpia fosas.
- (2): La revisión de estudios y declaraciones de impacto ambiental se ha agilizado, producto de una mejor organización interna y definición del procedimiento. Además incide positivamente el sistema de CONAMA, con firma electrónica.
- (3): Este indicador es simplemente un número que registra la cantidad de modificaciones de planes de desarrollo recibidas, las que han aumentado permanentemente.
- (4): En relación a los procesos sancionatorios cabe considerar su mayor complejidad, habiéndose aplicado en algunos casos las mayores multas desde el inicio de la SISS, lo que hace más complejos los procesos de análisis y descargos de parte de las empresas. Por otra parte, en virtud de la Ley de Procedimientos Administrativos, el Comité de Sanciones debe oír a todo quien lo pida, lo que implica a lo menos una reunión adicional por cada causa, y en oportunidades varias reuniones dedicadas a estos efectos, con el resultado de un plazo total mayor.

31 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.

## ● Anexo 3: Programación Gubernamental

| Cuadro 11<br>Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004   |  |  |                          |
|---|--|--|--------------------------|
| Objetivo <sup>32</sup>  | Producto <sup>33</sup>   | Producto estratégico<br>(bienes y/o servicio)<br>al que se vincula | Evaluación <sup>34</sup> |
| N°1: Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.  | Estudio de desempeño Aguas Andinas S.A. y ESVAL S.A.   | N°1  | Cumplido                 |
|   | Estudio de determinación de tarifas para Aguas Andinas S.A. (4° proceso tarifario, vigencia 2005 - 2010).  | N°1  | Cumplido                 |
|   | Estudio de determinación de tarifas para ESVAL S.A. (Cuarto proceso tarifario, vigencia 2005 - 2010).  | N°1  | Cumplido                 |
| N°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 residuales. | a) Procedimiento perfeccionado para el control y fiscalización por parte de las empresas sanitarias de las descargas de residuos líquidos industriales (PROCOF).<br>b) Difusión del PROCOF perfeccionado en dos talleres en Santiago.  | N°3  | Cumplido                 |
|   | Nuevo procedimiento de control de los convenios entre empresas sanitarias y establecimientos industriales, que les permiten a éstos descargar con parámetros asimilables a aguas servidas domésticas, excedidos con respecto a los límites máximos de la norma de descargas a alcantarillados (D.S. MOP N°609/98). | N°3  | Cumplido                 |
| N°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 sus clientes.                           | Series estadísticas para el sector sanitario:<br>a) Series de tiempo anuales y trimestrales (según corresponda) para cada empresa sanitaria 1990 - 2003, para indicadores de informe de gestión.<br>b) Sitio de consulta de información por empresa, período e indicador.  | N°4  | Cumplido<br>(1)          |

(1): primer trimestre, estudio debió diferirse por necesidad de reasignación presupuestaria

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

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

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

- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004

| Cuadro 12<br>Cumplimiento PMG 2004                      |  |  |              |     |    |   |    |           |            |        |
|---|--|--|--------------|-----|----|---|----|-----------|------------|--------|
| Áreas de Mejoramiento                                   | Sistemas   | Objetivos de Gestión<br>Etapas de Desarrollo o Estados de Avance |              |     |    |   |    | Prioridad | Ponderador | Cumple |
|   |  | I  | II           | III | IV | V | VI |           |            |        |
|   |  | Recursos Humanos   | Capacitación |     |    |   | ○  |           |            |        |
|   | Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo |  |              |     | ○  |   |    | MENOR     | 5%         | ✓      |
|   | Evaluación de Desempeño                                  |  |              |     | ○  |   |    | MEDIANA   | 7%         | ✓      |
| Calidad de Atención a Usuarios                          | Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS    |  |              |     |    |   | ○  | ALTA      | 15%        | ✓      |
|   | Gobierno Electrónico                                     |  | ○            |     |    |   |    | ALTA      | 15%        | ✓      |
| Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada | Planificación / Control de Gestión                       |  |              |     |    |   | ○  | ALTA      | 15%        | ✓      |
|   | Auditoría Interna  | ○  |              |     |    |   |    | MEDIANA   | 7%         | ✗      |
|   | Gestión Territorial Integrada                            |  | ○            |     |    |   |    | MENOR     | 5%         | ✓      |
| Administración Financiera                               | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público   |  |              |     |    | ○ |    | MEDIANA   | 8%         | ✗      |
|   | Administración Financiero-Contable                       |  |              |     |    |   | ○  | ALTA      | 15%        | ✓      |
| Enfoque de Género                                       | Enfoque de Género  |  |              |     |    |   |    |           |            |        |

Porcentaje Total de Cumplimiento: 85 %

Sistemas Eximidos / Modificados:

| Sistemas          | Justificación  |
|-------------------|--|
| Enfoque de Género | Se excluye: El servicio fue eximido de comprometer este sistema debido a características particulares del servicio, de acuerdo a lo señalado por SERNAM organismo validador del Sistema Enfoque de Género. |

| Cuadro 13<br>Cumplimiento PMG años 2001 - 2003 |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
|  | 2001  | 2002  | 2003  |
| Porcentaje Total de Cumplimiento PMG           | 100 % | 100 % | 100 % |

- Anexo 5: Transferencias Corrientes<sup>35</sup>

| Cuadro 14<br>Transferencias Corrientes       |  |  |   |                          |       |
|--|--|--|---|--------------------------|-------|
| Descripción                                  | Presupuesto Inicial<br>2004 <sup>36</sup><br>(M\$) | Presupuesto<br>Final 2004 <sup>37</sup><br>(M\$) | Gasto<br>Devengado <sup>38</sup><br>(M\$) | Diferencia <sup>39</sup> | Notas |
| TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO             |  |  |   |                          |       |
| Gastos en Personal                           |  |  |   |                          |       |
| Bienes y Servicios de Consumo                |  |  |   |                          |       |
| Inversión Real                               |  |  |   |                          |       |
| Otros  | 407.680  | 302.880  | 302.827                                   | 53                       |       |
| TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES<br>PÚBLICAS |  |  |   |                          |       |
| Gastos en Personal                           |  |  |   |                          |       |
| Bienes y Servicios de Consumo                |  |  |   |                          |       |
| Inversión Real                               |  |  |   |                          |       |
| Otros <sup>40</sup>                          |  |  |   |                          |       |
| <b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>                  | <b>407.680</b>                                     | <b>302.880</b>                                   | <b>302.827</b>                            | <b>53</b>                |       |

La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 25 se debe a una reasignación del gasto correspondiente al personal contratado para la ejecución de los programas y estudios.

Las transferencias del subtítulo 25 no quedaron establecidas de acuerdo al Art. 7 de la Ley de Presupuestos.

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

36 Corresponde al aprobado en el Congreso.

37 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

38 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

39 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

40 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

---

## • Anexo 6: Iniciativas de Inversión<sup>41</sup>

### Item 31.53.676

Nombre: Estudio análisis y determinación tarifas Aguas Décima S.A. y Servicomunal S.A.  
Tipo de Iniciativa: Estudio.  
Objetivo: Determinación de tarifas de ambas empresas.  
Beneficiarios: Los clientes de ambas empresas y las propias concesionarias.

### Item 31.53.677

Nombre: Estudio análisis y determinación tarifas Aguas Andinas S.A.  
Tipo de Iniciativa: Estudio.  
Objetivo: Estudio preliminar para el cuarto proceso de fijación de tarifas de dicha empresa.  
Beneficiarios: Clientes de Aguas Andinas y la propia concesionaria

### Item 31.53.680

Nombre: Estudio análisis y determinación tarifas empresa sanitaria ESVAL S.A.  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Determinación por la SISS de las tarifas de dicha empresa.  
Beneficiarios: Los clientes ESVAL y la propia concesionaria.

### Item 31.53.681

Nombre: Estudio análisis y elaboración de bases generales para estudios tarifarios.  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Definición de las bases técnicas de los estudios del cuarto proceso tarifario.  
Beneficiarios: Todos los clientes de las concesionarias sanitarias y las propias concesionarias.

### Item 31.53.683

Nombre: Estudio análisis y validación de costos y gastos 2002 empresas sanitarias  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: La validación de la información de costos y gastos proporcionada por las empresas Aguas Andinas y ESVAL, a utilizar en sus procesos tarifarios.  
Beneficiarios: Todos los clientes de ambas empresas y las propias concesionarias.

### Item 31.53.684

Nombre: Estudio análisis y determinación de tarifas EMSSAT S.A. y empresas pequeñas (Melipilla Norte, Explotaciones Sanitarias, Pichidangui-ESSI, Totoralillo, Los Molles, Santa Rosa del Peral, COSSBO, Lo Aguirre y La Leonera).  
Tipo de Iniciativa: Estudio.  
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas citadas.  
Beneficiarios: Los usuarios de los servicios de las empresas mencionadas y las propias empresas.

---

<sup>41</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

**Item 31.53.686**

**Nombre:** Estudio análisis y determinación de tarifas de Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A.

**Tipo de Iniciativa:** Estudio

**Objetivo:** Determinar los cargos tarifarios de ambas empresas

**Beneficiarios:** Los usuarios de las empresas mencionadas y las propias empresas.

**Item 31.53.687**

**Nombre:** Estudio análisis y determinación de tarifas ESSAR S.A.

**Tipo de Iniciativa:** Estudio

**Objetivo:** Determinar los cargos tarifarios de dicha empresa.

**Beneficiarios:** Los usuarios de los servicios de la empresa citada y la propia empresa.

**Cuadro 15**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004**

| Iniciativas de Inversión | Costo Total Estimado <sup>42</sup><br>(1) | Ejecución Acumulada al año 2004 <sup>43</sup><br>(2) | % Avance al Año 2004<br>(3) = (2) / (1) | Presupuesto Final Año 2004 <sup>44</sup><br>(4) | Ejecución Año 2004 <sup>45</sup><br>(5) | % Ejecución Año 2004<br>(6) = (5) / (4) | Saldo por Ejecutar<br>(7) = (4) - (5) | Notas |
|--------------------------|---|--|---|---|---|---|---------------------------------------|-------|
| 31.53.676                | 41.385                                    | 40.250   | 97%                                     | 15.288  | 16.100                                  | 105%                                    | 0                                     |       |
| 31.53.677                | 476.761                                   | 472.831  | 99%                                     | 296.500   | 294.831                                 | 99,44%                                  |                                       | (1)   |
| 31.53.680                | 257.060                                   | 243.665  | 95%                                     | 189.150   | 142.675                                 | 75%                                     |                                       |       |
| 31.53.681                | 50.000                                    | 13.250   | 27%                                     | 13.250  | 13.250                                  | 100%                                    |                                       |       |
| 31.53.683                | 60.384                                    | 60.000   | 99%                                     | 20.384  | 20.000                                  | 98%                                     |                                       | (2)   |
| 31.53.684                | 103.000                                   | 93.000   | 90%                                     | 93.152  | 93.000                                  | 99,83%                                  |                                       |       |
| 31.53.686                | 140.000                                   | 65.650   | 47%                                     | 67.528  | 65.650                                  | 97%                                     | 55.872                                |       |
| 31.53.687                | 80.857                                    | 15.000   | 19%                                     | 15.288  | 15.000                                  | 98%                                     | 67.583                                |       |

**Notas:**

(1): Registra un mayor gasto en comparación con la Ficha EBI, debido a que durante el año 2004 fue autorizado por el Ministerio de Hacienda un incremento del presupuesto para el estudio de Análisis y Determinación de Tarifas de Aguas Andinas.

(2): Se solicitó una modificación del presupuesto, ya que durante el año 2003 tuvo un gasto efectivo de M\$ 40.000, y para el 2004 fue necesaria una nueva inscripción en el BIP, que fue autorizada por un monto de M\$ 20.380, los que fueron ejecutados en su totalidad.

El costo total estimado corresponde al monto de la última Ficha EBI que aparece en el BIP.

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

43 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

44 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

45 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

## • Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 16<br>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos  |   |                          |      |                      |       |
|---|---|--------------------------|------|----------------------|-------|
| Indicadores   | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>46</sup> |      | Avance <sup>47</sup> | Notas |
|   |   | 2003                     | 2004 |                      |       |
| <b>Días No Trabajados</b><br>Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.   | $(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t) / \text{Dotación Efectiva año } t$                                  | 1,44                     | 0,96 | 150                  | 1     |
| <b>Rotación de Personal</b><br>Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$ | 0,7                      | 6,47 | 10,81                | 2     |
| <b>Rotación de Personal</b><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                        | 1,43 |                      |       |
| • Funcionarios fallecidos   | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |       |
| • Retiros voluntarios   | $(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 2,11                     | 5,03 | 41,94                | 3     |
| • Otros   | $(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 0                        | 0    | 0                    |       |
| • Razón o Tasa de rotación  | $\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$   | 167                      | 77,7 |                      | 4     |
| <b>Grado de Movilidad en el servicio</b><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                    |       |
| <b>Grado de Movilidad en el servicio</b><br>Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. | $(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$   | 6,4                      | 20,5 | 320,3                | 5     |
| <b>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b><br>Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.                              | $(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$  | 60,1                     | 54,0 | 89,9                 |       |
| Porcentaje de becas <sup>48</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                    |       |

46 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

47 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

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

**Cuadro 16**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

| Indicadores   | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>46</sup> |       | Avance <sup>47</sup> | Notas |
|---|---|--------------------------|-------|----------------------|-------|
|   |   | 2003                     | 2004  |                      |       |
| <b>Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.</b>   | (N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t) | 25,10                    | 27,68 | 110,3                | 6     |
| <b>Grado de Extensión de la Jornada</b><br>Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.                          | (N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/<br>Dotación efectiva año t  | 3,14                     | 3,84  | 0                    |       |
| <b>Evaluación del Desempeño<sup>49</sup></b><br>Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal. | Lista 1 %<br>de Funcionarios  | 56                       | 97    | 173,2                | 7     |
|   | Lista 2 %<br>de Funcionarios  | 44                       | 34    | 77,3                 |       |
|   | Lista 3 %<br>de Funcionarios  | 0                        | 0     | 0                    |       |
|   | Lista 4 %<br>de Funcionarios  | 0                        | 0     | 0                    |       |

**NOTAS:**

1. Este indicador es descendente. Los días no trabajados disminuyeron significativamente.
2. Este indicador es descendente.
3. Este indicador es descendente.
4. No refleja ni avance ni deterioro de la gestión.
5. Este indicador es ascendente. Debido a la necesidad del Servicio de retener sus cuadros profesionales altamente especializados y considerando la oferta del mercado, se subió grado a personal de contrata.
6. Se aumentó el número de horas por capacitación interna, sin costo.
7. Este es un indicador ascendente. Hubo una mejor evaluación del desempeño funcionario.

<sup>49</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.