
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2006**

**SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta de la Jefa de Servicio	3
2. Identificación de la Institución	5
- Objetivos Estratégicos	7
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos	8
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	9
• Organigrama interno y ubicación en la Estructura del Ministerio	10
• Principales Autoridades	11
• Recursos Humanos	12
- Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato y (mujeres y hombres)	12
- Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)	13
- Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	13
• Recursos Financieros	14
- Recursos Presupuestarios año 2006	14
3. Resultados de la Gestión.....	15
• Cuenta Pública de los Resultados	16
- Balance Global de la Gestión	16
- Resultado de la Gestión Financiera	18
- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos	21
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	31
- Informe de Programación Gubernamental	31
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Prog./Inst. Evaluadas	32
• Avances en Materias de Gestión	33
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	33
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	33
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	34
- Otras materias de gestión	34
4. Desafíos 2007.....	35

5. Anexos	37
• Anexo 1: Comportamiento Presupuestario año 2006	38
• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera	40
• Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos 2006	41
• Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño	43
• Anexo 5: Programación Gubernamental	44
• Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006	45
• Anexo 7: Iniciativas de Inversión	46
• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	49

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios año 2006	14
Cuadro 2: Ingresos y Gastos año 2005 - 2006	18
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006	19
Cuadro 4: Indicadores de Gestión Financiera	40
Cuadro 5: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2006	41
Cuadro 6: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006	43
Cuadro 7: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006	44
Cuadro 8: Cumplimiento PMG 2006	45
Cuadro 9: Cumplimiento PMG años 2003 – 2005	45
Cuadro 10: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006	48
Cuadro 11: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	49

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	13

1. Carta de la Jefa de Servicio

Este informe anual ha sido diseñado para dar cuenta a los ciudadanos de los resultados de la gestión de los servicios públicos, lo que permite a la Superintendencia difundir su gestión logrando una mayor comunicación y transparencia hacia la comunidad.

Los capítulos que componen este balance muestran las principales tareas realizadas y logros alcanzados durante el año 2006, terminando con un planteamiento de los desafíos para el trienio 2007-2009. Hemos puesto énfasis en proporcionar cifras acerca del trabajo realizado, aspecto que deseamos robustecer en este periodo para mostrar resultados concretos de nuestra gestión en cada una de las temáticas que involucra.



Los productos estratégicos de la Superintendencia de Servicios Sanitarios corresponden a la fijación de tarifas de las empresas sanitarias; el otorgamiento de concesiones de servicios sanitarios; la fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales generadores de Riles; la difusión de información sobre el mercado; y la participación en el establecimiento de normas y estándares en el ámbito de nuestra competencia.

El balance del año 2006 puede considerarse muy positivo puesto que se cumplieron todos los compromisos asumidos a comienzos de año; culminó con éxito el cuarto proceso de cálculo tarifario nacional, se efectuó plenamente el programa de fiscalización de la calidad de servicio de las empresas sanitarias y se cumplieron todas las metas trazadas en el Plan de Acción para la fiscalización de la normativa que regula las descargas de residuos industriales a cursos o masas de agua superficial, D.S SEGPRES N° 90/2000, lo que permitió enfrentar adecuadamente la entrada en plena vigencia de la norma en el mes de septiembre, con una Superintendencia preparada para iniciar una nueva etapa en el control de la normativa medioambiental.

En materias de información, el reconocimiento a la calidad del sitio web de la Superintendencia, ubicado en posición 13 en el ranking elaborado por el Centro de Estudios de Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago, dentro de un total de 365 sitios de distintos Poderes del Estado, Ministerios y Servicios Públicos asociados a éstos, es evidencia de una preocupación constante dentro de la Superintendencia por entregar la mejor calidad de información institucional.

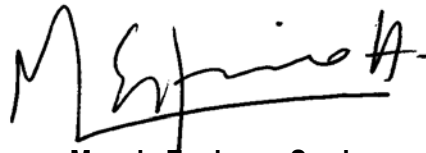
Con relación a la gestión interna, se lograron altos estándares en la administración del presupuesto, la consolidación en la aplicación de sistemas para tareas periódicas como soporte informático, respaldo y mantenimientos y procedimientos para procesos de gestión interna. También son destacables el ingreso del servicio al sistema de alta dirección pública y la obtención de la certificación ISO 9001:2000 para los procesos de Planificación y Control de Gestión y de Evaluación de Desempeño del personal.

Sin embargo, son los distintos elementos del entorno los que exigen redefinir las prioridades de nuestra institución para los próximos años, hacia el aseguramiento de altos estándares de calidad de servicio, mayor

respeto por los derechos de los consumidores y el ejercicio de mayores responsabilidades medioambientales de los operadores y fuentes emisoras de Riles.

Dichas prioridades se materializarán en cinco lineamientos generales de acción, que se han definido para organizar las prioridades del período 2007-2009, de manera de por una parte superar las dificultades y nudos críticos que hoy se enfrentan para atender las demandas del entorno y por otra facilitar el posterior desarrollo de proyectos y programas de acuerdo a los recursos disponibles.

El detalle de estos y otros aspectos de la gestión pueden ser revisados en este informe. Su consulta indudablemente les permitirá una mejor comprensión del ámbito de acción y la gestión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

2. Identificación de la Institución

- Definiciones Estratégicas
 - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
 - Misión Institucional
 - Prioridades Políticas en Programa de Gobierno
 - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2006 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2006

- **Definiciones Estratégicas**

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

- Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.
 - Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.
 - Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: DS/MOP N° 1199/04
 - Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 70 / 1988
 - Reglamento de la Ley de Tarifas: D.S. MINECON N° 453 / 1992
 - DS/MOP N° 214/05, que aprueba el Reglamento del artículo 67° del DFL/MOP N° 382/88 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.

- **Misión Institucional**

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

- **Prioridades Políticas en Programa de Gobierno**

Número	Descripción
1	Desarrollar una nueva política ambiental más exigente y moderna basada en el concepto de desarrollo sustentable, de manera de compatibilizar crecimiento económico, protección de la naturaleza y equidad social.
2	Fomentar una política de información permanente por parte de los servicios y reparticiones públicas y promover respecto de servicios esenciales para la ciudadanía, la generación periódica de encuestas de calidad de servicio, evaluaciones públicas de cumplimiento de estándares y rankings de satisfacción de usuarios.
3	Establecer mecanismos de participación ciudadana y la opinión de consumidores en los procesos de fijación tarifaria de servicios públicos.
4	Incrementar la transparencia, probidad y calidad de los servicios públicos.

**- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos-
Año 2006**

Número	Descripción
1	Reforzamiento de las acciones destinadas a labores de fiscalización de calidad de aguas y de residuos líquidos industriales mediante 3 oficinas regionales.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.
2	Concesionar respondiendo a criterios de óptimo social, con planes de desarrollo eficaces, actualizados y fiscalizables.
3	Controlar que los precios y calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias, con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva.
4	Controlar el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales.
5	Entregar a nuestros clientes información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados a la descontaminación de aguas residuales, de manera eficiente.
6	Contribuir al perfeccionamiento del sector sanitario, participando en la dictación y actualización de normas y estándares, consistentes con las obligaciones y compromisos de las concesiones.

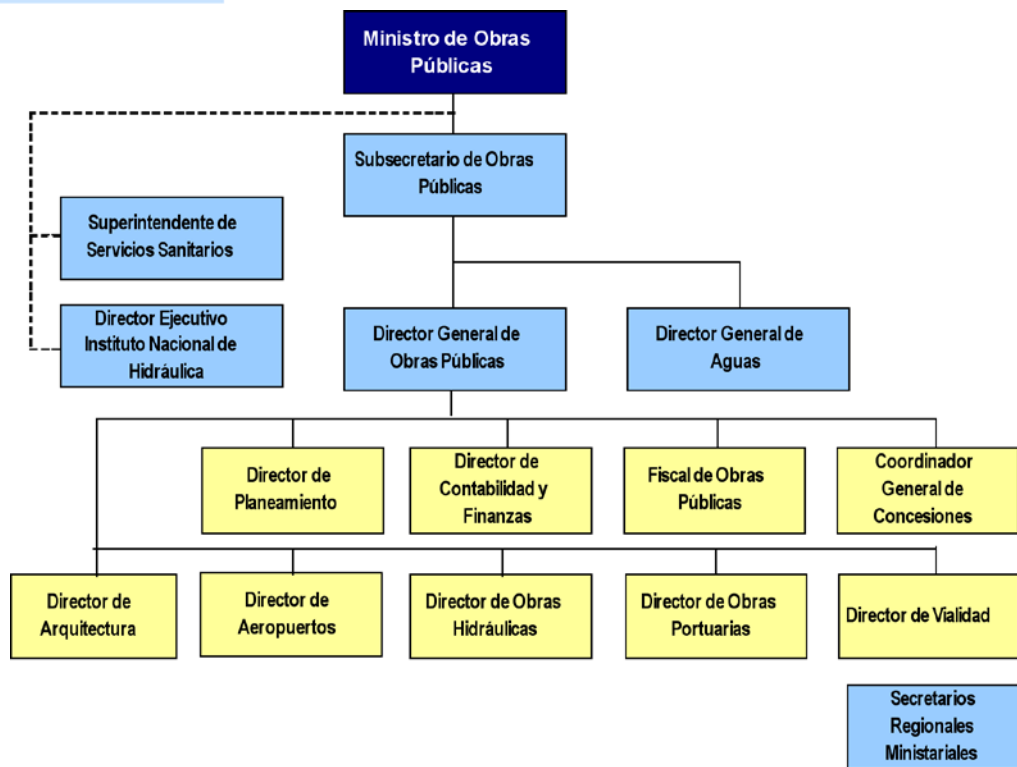
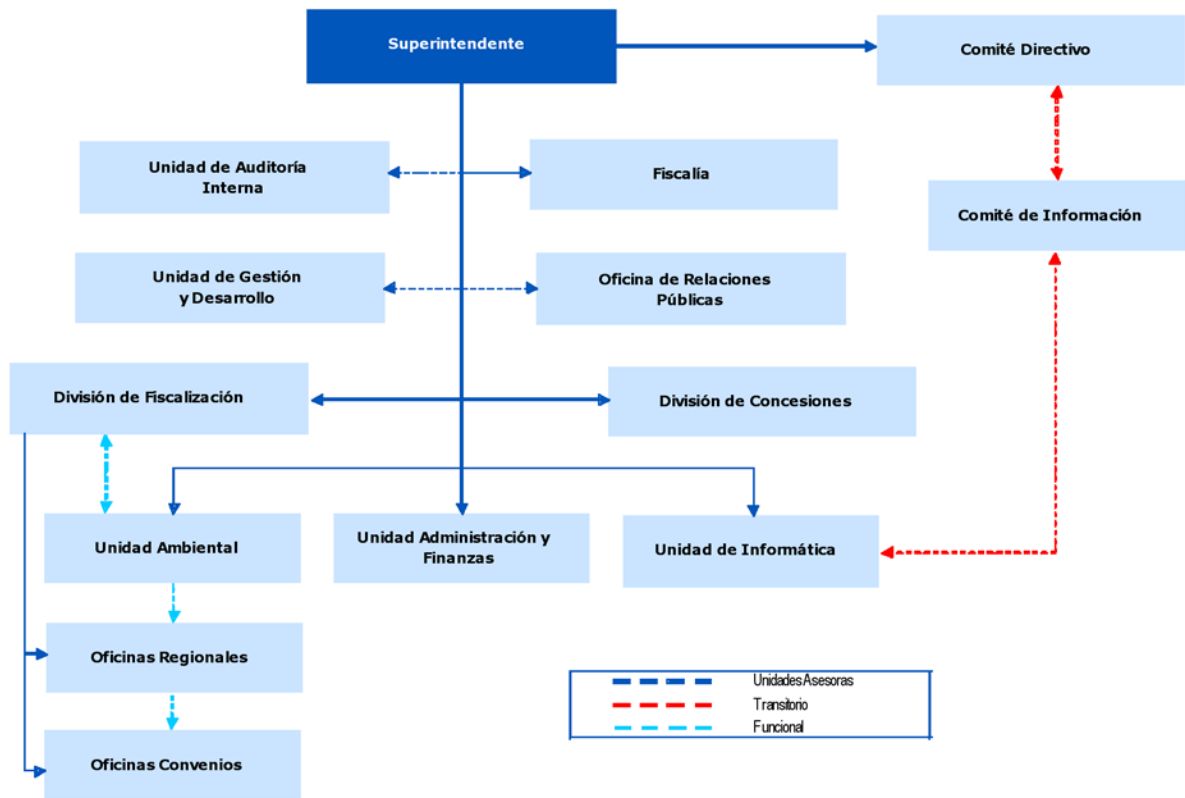
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estrat. a los cuales se vincula
1	Fijación tarifaria: Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía Estudios de tarifas de las concesionarias sanitarias Estudios metodológicos para el cálculo de tarifas de servicios sanitarios	1
2	Otorgamiento de concesiones: Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas Pronunciamiento sobre planes de desarrollo de acuerdo a revisiones y actualización	2
3	Fiscalización de empresas sanitarias: Indicadores de calidad de servicio de localidades urbanas Informes de fiscalización Fiscalizaciones Integrales Controles Directos de Calidad del Agua Controles de Micromedición Control de Presiones Control de Cumplimiento de Planes de Desarrollo Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias Informes de Control de Indexaciones Atención de Clientes Capacitación y Difusión a usuarios	3
4	Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales: Resoluciones de Monitoreo Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa Revisión de Proyectos del SEIA Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias y establecimientos industriales Controles directos de Plantas de Aguas Servidas y Residuos Industriales Líquidos Otorgamientos de autorizaciones Capacitación y Difusión	4
5	Información relevante del sector sanitario: Información en el sitio web de la Superintendencia Informe anual de gestión del Sector Sanitario Respuestas a solicitudes de información de los clientes SISS Oficios OIRS Otros	4
6	Participación en Normas Técnicas y estándares: Proposición de normas técnicas relativas al diseño, construcción y explotación de servicios sanitarios y emisión de estándares aplicables al servicio sanitario y al control de Riles. Autorizaciones de materiales Participación en la elaboración de normas técnicas y ambientales Propuestas de modificaciones legales y reglamentarias	6

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Comunidad en general <ul style="list-style-type: none">• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos
2	Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) <ul style="list-style-type: none">• Empresas concesionarias• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias
3	Establecimientos Industriales <ul style="list-style-type: none">• Establecimientos industriales generadores de Riles• Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)
4	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades <ul style="list-style-type: none">• Ministerio de Economía• Ministerio de Obras Públicas• Comisión Nacional del Medio Ambiente• Instituto Nacional de Normalización• Ministerio de Vivienda y Urbanismo• Municipalidades• Congreso Nacional• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno• Dirección Nacional del Servicio Civil• Superintendencia de Seguridad Social• Dirección de Presupuestos• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno• Ministerio Secretaría General de Gobierno• Dirección de Compras y Contratación Pública• Ministerio Secretaría General de la Presidencia• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo• Contraloría General de la República

- Organigrama interno y ubicación en la Estructura del Ministerio

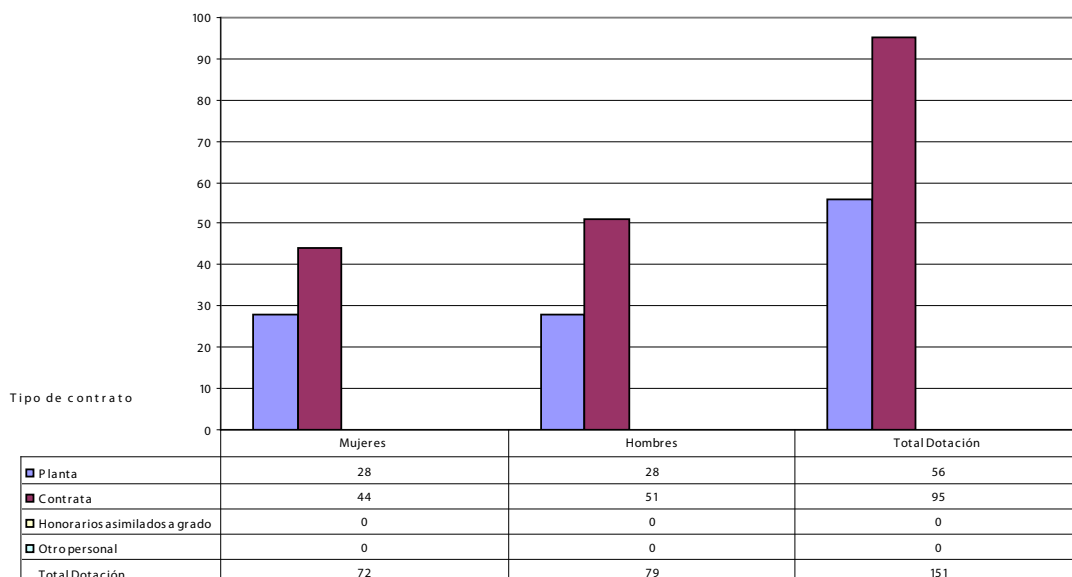


- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Magaly Espinosa Sarria
Jefe División de Concesiones	Jose Luis Szczaranski Cerda
Jefe División de Fiscalización	Sergio Rivera Gallardo
Fiscal	David Peralta Anabalón
Jefe Unidad Ambiental	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa Unidad de Administración y Finanzas	Victoria Ahumada Avendaño

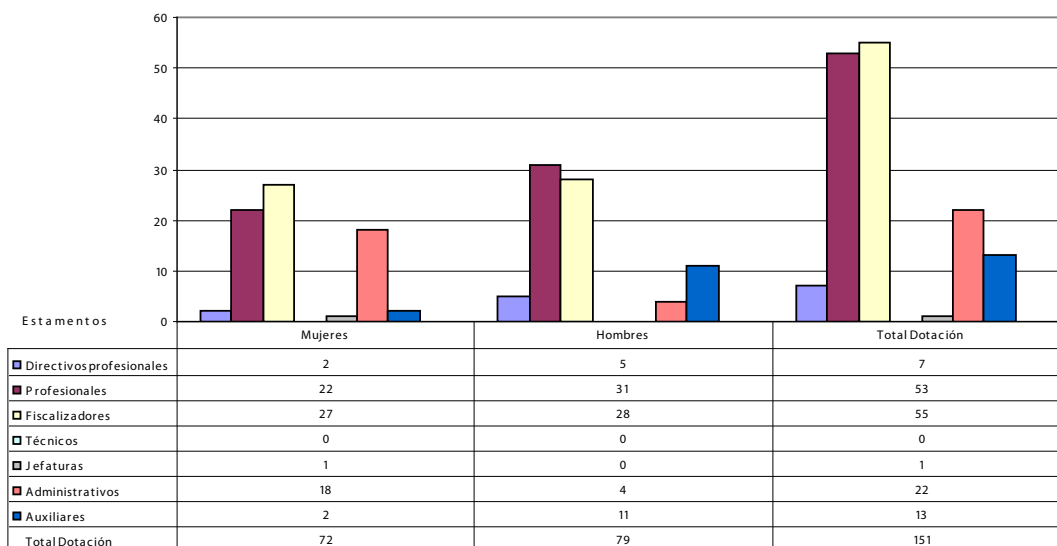
- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 20061 por tipo de Contrato y (mujeres y hombres)**

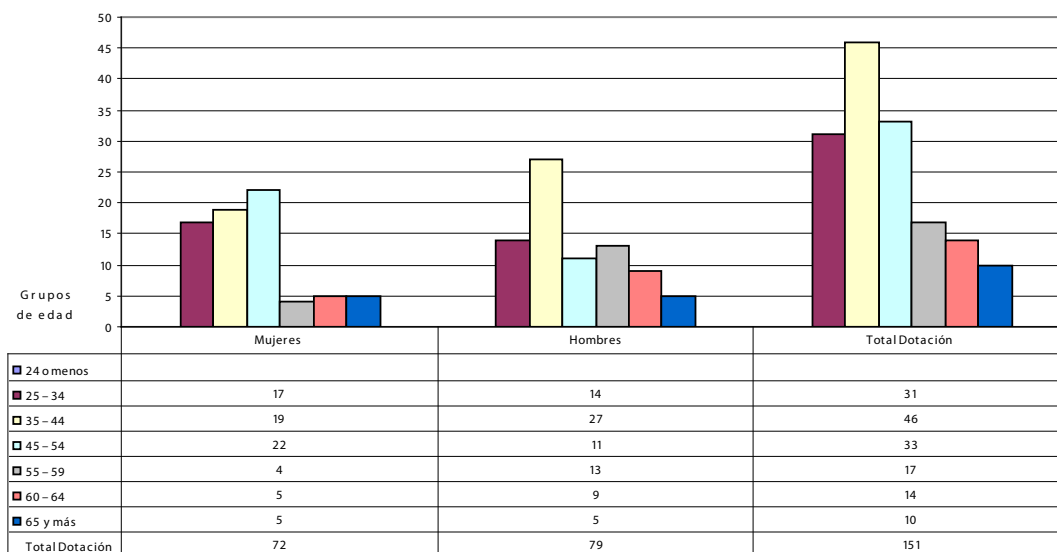


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales del DL N° 3.551. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)**



- **Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2006**

Cuadro 1			
Recursos Presupuestarios 2006			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4.768.078	Corriente ²	3.714.322
Endeudamiento ³		De Capital ⁴	926.658
Otros Ingresos ⁵	49.967	Otros Gastos ⁶	177.065
TOTAL	4.818.045	TOTAL	4.818.045

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

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

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

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

6 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 Preliminar 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

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global de la Gestión**

Durante el año 2006 culminó el cuarto proceso de tarificación de las empresas sanitarias lo que se implicó para la Superintendencia el desarrollo de 11 estudios tarifarios y la revisión de los planes de desarrollo de 86 localidades para su actualización. Adicionalmente, se desarrollaron 7 estudios metodológicos para perfeccionar los procesos de cálculo tarifario.

Los procesos tarifarios se tradujeron en la entrada en vigencia de nuevas tarifas para 11 empresas sanitarias a partir de 2006, en las regiones de Magallanes, Aysén, Coquimbo, Maule, O'Higgins, Biobío, Antofagasta, Araucanía, Valparaíso (Santo Domingo) y Metropolitana (Maipú). A este grupo se agrega Cooperativa Sarmiento, que tuvo su primera tarificación durante este año.

En cuanto al proceso de otorgamiento de concesiones, como parte de la labor normal de la organización, durante 2006 se realizaron 25 actos públicos de licitación de ampliaciones de áreas de concesión y se enviaron al Ministerio de Obras Públicas 16 informes de adjudicación para su aprobación y los correspondientes decretos tarifarios al Ministerio de Economía para su dictación en caso de ser aplicables.

En relación a la fiscalización de empresas sanitarias, durante el año 2006, se dio cumplimiento al programa de fiscalización que involucró la fiscalización del cumplimiento de los planes de inversiones de los 340 localidades en todo el país, la fiscalización integral de 10 empresas sanitarias, la realización de 31 controles directos de calidad del agua y controles directos de la micromedición en 4 servicios. Adicionalmente, se realizó una auditoría a 10 procesos de licitación efectuados por las empresas sanitarias y una auditoría a una muestra de obras sanitarias en las regiones Metropolitana, V y VI con el objeto de evaluar su estado de conservación y la necesidad de reposición. Finalmente, como parte de la labor normal del servicio se controlaron más de dos mil indicadores de calidad de servicio en todas las localidades del país, los que fueron difundidos en el mes de marzo.

Por su parte, las labores de atención de usuarios fueron potenciadas a través de la apertura de 3 nuevas oficinas propias en La Serena, Talca y Temuco, que se suman a las ya existentes en Santiago, Concepción y Puerto Montt, junto con las oficinas en convenio con municipalidades y con SERNAC. Para apoyar a los usuarios, durante el año 2006 continuó el programa de talleres de capacitación dirigidos a Juntas de Vecinos

Cabe señalar que durante el año 2006 se recibieron 7.743 atenciones correspondientes a reclamos y consultas de clientes de empresas y público en general, de las cuales un 85% fueron respondidas en menos de 30 días.

En materia medioambiental, destaca la realización del Plan de Acción para el control de la normativa que regula las descargas de Riles a cursos o masas de agua superficial y a aguas subterráneas. El objetivo principal del Plan consistió en validar la base de datos de establecimientos industriales generadores de Riles, caracterizar dichos establecimientos y dictar la correspondiente resolución de monitoreo ambiental, con el objeto de realizar adecuadamente los procesos de fiscalización.

Es así como, en el marco del Plan de Acción, durante 2006 se realizaron gestiones que permitieron aumentar la base de datos en 129 industrias y el número de industrias caracterizadas en 334. Asimismo, se dictaron 519 resoluciones de monitoreo para el control de las normas 90 y 46. Como resultado, a diciembre de 2006 se logró contar con una base de datos de 1.058 industrias potencialmente generadoras de Riles, de las cuales un 87% cuenta con caracterización ambiental. Prácticamente la totalidad de industrias caracterizadas a las que le son aplicables las normas 90 y 46, cuentan con su respectiva resolución ambiental aumentando en más de 250% el universo fiscalizable por la SISS.

Adicionalmente se llevó a cabo el programa de fiscalización de normas ambientales que involucró el control directo de 70 Plantas de tratamiento de Riles; 124 controles de calidad de efluentes en plantas de tratamiento de aguas servidas; la supervisión semestral de la fiscalización que realizan las empresas sanitarias de la norma DS 609 a los establecimientos industriales que descargan Riles al alcantarillado; y la realización de 61 fiscalizaciones directas originadas por denuncias o solicitadas por CONAMA, Servicios de Salud u otros.

Cabe agregar que en el marco de la participación de la SISS en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, en 2006 en el periodo se efectuaron 1.351 pronunciamientos.

Como resultado de los procesos de fiscalización realizados, durante el año 2006 las multas aplicadas⁷ a empresas sanitarias el año 2006, correspondieron a 39 multas por un total de 2.913 Unidades Tributarias Anuales UTA. Por su parte las multas aplicadas a establecimientos industriales el año 2006, correspondieron a 36 multas por un total de 520 Unidades Tributarias Anuales UTA. El detalle de estas multas se presenta en la sección siguiente.

Cabe destacar que el Centro de Estudios de Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago, para la elaboración del Índice e-Gov, realizó un análisis a 365 sitios dependientes de organismos clasificados según las siguientes categorías: Poderes del Estado, Ministerios y Servicios Públicos asociados a éstos. La calificación individual obtenida por el portal SISS fue de 69.2 puntos, logrando una posición 13 en el ranking, dentro del 3,7% de los mejores sitios.

En cuanto a las labores asociadas a la elaboración de normas durante el año 2006 se concretó lo siguiente:

- 14 Resoluciones de incorporación de materiales y otros al listado de materiales autorizados: 8 de tuberías, 3 de artefactos sanitarios, 2 de piezas especiales y 1 de cámaras prefabricadas
- Readecuación de autorizaciones otorgadas a nuevo formato de Resoluciones que incorpora obligación de informar respecto a certificación de producción y/o importación de lotes.
- Oficialización de 11 normas técnicas del sector sanitario ingresadas al listado de INN:
- Participación en Comité Nacional Coordinador para la elaboración de normas secundarias de calidad para la protección de las aguas superficiales continentales
- Participación, como órgano del Estado integrante de los Comités Operativos, en los procesos de elaboración de normas de calidad secundaria para el Lago Llanquihue y las cuencas de los ríos: Loa, Elqui, Aconcagua, Maipo, Cachapoal, Bío-Bío, Cruces, Aysén y Serrano.

⁷ Se refiere a multas ejecutoriadas en 2006, cuyos procesos pueden haber sido iniciados en años anteriores

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos años 2005 – 2006 y Ley de presupuestos 2007				
Denominación	Monto Año 2005 M\$ ⁸	Monto Año 2006 M\$	Monto Ley de presupuestos año 2007 M\$	Notas
INGRESOS	4.450.374	4.886.334	4.782.665	
Ingresos de Operación		3.098		
Imposiciones Previsionales				
Venta de Activos	0	2.591	518	
Recuperación de Préstamos				
Transferencias				
Otros Ingresos	62.056	44.278	61.583	1
Endeudamiento				
Aporte Fiscal	4.298.343	4.768.078	4.710.564	
Operaciones Años Anteriores				
Saldo Inicial de Caja	890.975	68.289	10.000	
GASTOS	4.450.374	4.886.334	4.782.665	
Gasto de Personal	2.665.559	2.813.375	2.987.814	
Bienes y Servicios de Consumo	813.888	900.947	1.040.540	2
Bienes y Servicios de Producción				
Prestaciones Previsionales	11.069			
Integros al Fisco	1.108	503	4.140	
Adquisición de Activos No financieros		102.971	122.141	
Iniciativas de Inversión	841.959	823.687	617.030	
Inversión Financiera				
Servicio de la Deuda	46.188	10.864	1.000	
Compromisos Años Anteriores				
Saldo Final de Caja	70.604	233.987	10.000	

Notas:

(1) La diferencia de los ingresos corresponde a un incremento de la recuperación de licencias médicas.

(2) El aumento del gasto en el Subtítulo 22 se debe a un incremento de nuestro presupuesto para solventar un pago a la Comisión de Expertos por los Estudios Tarifarios y a recursos adicionales otorgados para la preparación de la certificación ISO 9001 a los Sistemas de Evaluación de Desempeño y Control de Gestión. Por otra parte, para este Subtítulo se traspasó la mayoría del presupuesto que estaba asociado al Programa de Fiscalización que existía hasta el 2004 dentro del Subtítulo 25.

⁸ La cifras están indicadas en M\$ del año 2006. Factor de actualización es de 1,0339 para expresar pesos del año 2005 a pesos del año 2006.

Cuadro 3
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de subtítulos

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupues- to Inicial ⁹ (M\$)	Presupues- to Final ¹⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos De- vengados (M\$)	Diferen- cia ¹¹ (M\$)	Notas
			INGRESOS	4.603.115	4.858.345	4.886.334	-27.989	
04			VENTA DE ACTIVOS		2.605	3.098	-493	
	41		Activos Físicos				0	
08			OTROS INGRESOS	8.240	40.579	44.278	-3.699	
	01		Recuperación de licencias médicas		32.339		32.339	
	02		Multas y sanciones pecuniarias	2.060	2.060		2.060	
	79		Otros	6.180	6.180		6.180	
09			APORTE FISCAL	4.582.300	4.744.297	4.768.078	-23.781	
	91		Libre	4.582.300	4.744.297	4.768.078	-23.781	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINAN- CIEROS	2.575	2.575	2.591	-16	
	03		Vehículo	2.060	2.060	2.160	-100	
	04		Mobiliarios y Otros	515	515	431	84	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10.000	68.289	68.289	0	
			GASTOS	4.603.115	4.858.345	4.886.334	-27.989	
21			GASTO DE PERSONAL	2.828.416	2.886.705	2.814.492	72.213	1
22			BIENES Y SERVICIOS DE CON- SUMO	816.350	927.455	926.898	557	2
24			PRESTACIONES PREVISIONA- LES				0	
	30		Prestaciones Previsionales				0	
25			INTEGROS AL FISCO	6.180	1.680	503	1.177	
	01		Impuestos	6.180	1.680	503	1.177	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FIN.	91.003	122.963	122.017	946	3
	03		Vehículos	26.883	26.288	26.288	0	
	04		Mobiliario y Otro	11.165	13.770	13.587	183	
	05		Máquinas y Equipos	9.847	15.797	15.109	688	
	06		Equipos Informáticos	43.108	37.108	37.049	59	
	07		Programas Informáticos		30.000	29.984	16	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	850.166	829.361	823.687	5.674	4
	01		Estudios Básicos	850.166	829.361	823.687	5.674	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	12.537	10.864	1.673	
	07		Deuda Flotante	1.000	12.537	10.864	1.673	
35			SALDO FINAL DE CAJA	10.000	77.644	187.873	-110.229	

9 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

10 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

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

Nota 1. La principal diferencia entre el presupuesto inicial y el presupuesto final, radican en gastos de personal, por reajuste de remuneración anual.

Nota 2. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 22 se debe al incremento para financiar un pago a la Comisión de Expertos de Estudio Tarifario y a recursos adicionales para financiar la implementación de la Norma ISO 9001 en los Sistemas de Evaluación de Desempeño y Gestión e Higiene y Seguridad.

Notas 3. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del Subtítulo 29 se explica a un incremento solicitado para financiar la compra de un software para Remuneraciones y Personal, ya que el actualmente en uso se encuentra obsoleto.

Nota 4. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 31 se debe al traspaso de los recursos del estudio Análisis Anteproyecto Norma Emisión de Aguas Residuales para Riego, por M\$20.805 al Subtítulo 22 para ayudar a financiar el pago a la Comisión de Expertos de Estudios Tarifarios.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Se señalan en cada caso los indicadores que corresponden, tanto los presentados en el proyecto de formulación de presupuesto 2006 (Formulario H), como otros.

Producto Estratégico 1: Fijación tarifaria

Indicador (H): Cumplimiento programa de desarrollo de estudios tarifarios

Cumplimiento: 100,0%

Debido a que las empresas sanitarias operan bajo condiciones monopólicas, la Superintendencia de Servicios Sanitarios es el organismo encargado de regular las tarifas que son cobradas a los usuarios. De acuerdo a la Ley de Tarifas, desde el año 1990 y cada cinco años se fijan las tarifas de las empresas sanitarias de sectores urbanos, en base a estudios tarifarios que realizan paralelamente tanto la empresa como la Superintendencia de acuerdo a bases predefinidas. Las discrepancias entre ambos estudios pueden derivar en acuerdos entre la empresa y el regulador o bien en la consulta a una comisión de peritos que debe decidir entre los argumentos de ambas partes.

Los estudios tarifarios son de gran complejidad puesto que requieren del análisis de una gran cantidad de información específica para cada empresa, de manera de poder modelar la tarifa óptima de una empresa eficiente en la zona geográfica donde opera. La información abarca aspectos como la tasa de costo de capital, el valor del agua cruda, las estimaciones de demanda, el costo de inversión en obras sanitarias y los costos de operación del servicio en todas sus etapas (captación, distribución, recolección y tratamiento).

Para evitar discrepancias por parte de las empresas, la Superintendencia ha privilegiado como objetivo de gestión elaborar estudios con altos estándares de calidad. Por ello, previo a estos procesos, la Superintendencia desarrolló un conjunto de estudios transversales de carácter metodológico que le permitieron abordar estos procesos con bases metodológicas y mayor información posibilitándole presentar estudios más sólidos y respaldados.

En particular, durante el año 2006 culminó el cuarto proceso de tarificación de las empresas sanitarias lo que se implicó para la Superintendencia el desarrollo de 11 estudios tarifarios y la revisión de los planes de desarrollo de 86 localidades para su actualización. Adicionalmente, se desarrollaron 7 estudios metodológicos entre los que se encuentran:

- a. Determinación de gastos eficientes etapa II.
- b. Estudio de bases de precios unitarios del sector sanitario.
- c. Modelo de valorización de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC: II parte.
- d. Estudio de determinación de gastos por seguros, incobrables, puesta en marcha y otros.
- e. Estudio de costos de inversión y operación de plantas de tratamiento de aguas servidas.
- f. Modelo econométrico para estimar los costos de operación de las plantas de tratamiento de aguas servidas.
- g. Estudio de base de transacciones de agua cruda.

Los procesos tarifarios se tradujeron en la entrada en vigencia de nuevas tarifas para 11 empresas sanitarias a partir de 2006, que corresponden a Aguas Magallanes, Aguas Patagonia, Coopagua, Aguas del Valle, ESSAL, Aguas Nuevo Sur Maule, ESSBIO, SMAPA, Concesión de Disposición de ESSAN, Aguas Antofagasta y Aguas Araucanía. A este grupo se agrega Cooperativa Sarmiento, que tuvo su primera tarificación durante este año.

Evolución de los niveles de actividad						
Productos	Unidad	2002	2003	2004	2005	2006
Decretos de tarifas entrados en vigencia	N°	16	12	8	22	11

Producto Estratégico 2: Otorgamiento de concesiones.

Indicador (H): Proporción de planes de desarrollo actualizados

Cumplimiento: 131,8%

Indicador: Procesos de concesiones dentro del plazo

Cumplimiento: 133,3%

En cuanto al proceso de otorgamiento de concesiones, como parte de la labor normal de la organización, durante 2006 se realizaron 25 actos públicos de licitación de ampliaciones de áreas de concesión y se enviaron al Ministerio de Obras Públicas 16 informes de adjudicación para su aprobación y los correspondientes decretos tarifarios al Ministerio de Economía para su dictación si corresponden, para las ampliaciones de concesión en las zonas de Melipilla, Quilicura, Lo Barnechea, Puente Alto y Padre Hurtado en la región Metropolitana; Valdivia, La Laguna, Alerce y Tepual en la región de Los Lagos; San Felipe y San Esteban en la región de Valparaíso; San Pedro de la Paz en la región del Biobío; Pichilemu en la región de O'Higgins y San Javier en la región del Maule. La duración promedio de los procesos de concesión fue de 224 días, inferior a los 300 días que establece la normativa, con un 100% de las concesiones otorgadas dentro del plazo.

Una de las principales obligaciones de los concesionarios es dar cumplimiento a los planes de desarrollo de los sistemas sanitarios involucrados, que incluyen un plan de inversiones de largo plazo. Los años 2004, 2005 y 2006, el sector sanitario se encontró en pleno proceso nacional de tarificación de las empresas sanitarias, por lo que, para enfrentar adecuadamente este proceso, se decidió impulsar la actualización de la mayor cantidad posible de planes de desarrollo, considerando que existen más de 340 planes en total.

Dada la magnitud de esta tarea, durante 2005 se decidió externalizar parte del proceso, destinando recursos para la contratación de empresas externas que apoyaron esta labor. Ello permitió superar la meta comprometida alcanzándose una proporción de Planes de Desarrollo Actualizados de más de 95%. Como continuación de esta tarea, durante 2006 se actualizaron los Planes de Desarrollo de 24 sistemas sanitarios de la empresa ESSBIO en la VI región, 33 sistemas en la VIII región, 22 sistemas de la empresa Aguas Nuevo Sur Maule en la VII región y 7 sistemas de Aguas Andinas.

El proceso de revisión de los planes de inversiones por parte de la SISS, que conduce a su actualización, fue realizado en un promedio de 265 días por plan.

Evolución de los niveles de actividad						
Productos	Unidad	2002	2003	2004	2005	2006
Decretos de concesiones publicados	N°	18	27	39	29	9
Modificaciones de planes de desarrollo cursadas	N°	94	152	210	284	86

Producto Estratégico 3: Fiscalización de empresas sanitarias.

Indicador: Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias

Cumplimiento: 105,2%

Indicador: Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio

Cumplimiento: 117,0%

Indicador: Proporción de atención de consultas con retraso

Cumplimiento: 174,8%

Actividades de Fiscalización

Durante el año 2006, las principales actividades de fiscalización de empresas sanitarias fueron las siguientes:

- Se realizaron las 10 fiscalizaciones integrales programadas, correspondientes a las empresas Aguas Antofagasta, Aguas Cordillera, Aguas Los Dominicos, ESSBIO, Aguas Nuevo Sur Maule, Aguas del Valle, Aguas Araucanía, ESVAL, Aguas Décima y Aguas Manquehue. Las fiscalizaciones integrales abarcan todos los aspectos que debe fiscalizar esta Superintendencia, como la calidad de servicio y el cumplimiento del Plan de Desarrollo.
- Se fiscalizó el cumplimiento de más de 340 cronogramas de obras e inversiones correspondientes a las empresas del país que operan en zonas urbanas.
- Se controlaron más de dos mil indicadores de calidad de servicio en todas las localidades del país, resultando en un porcentaje de clientes con falla de 1,9%¹². incluyendo aspectos como calidad del agua cortes de suministro, problemas de presión, inexactitud en el cobro, de calidad del agua potable y tiempo de respuesta a reclamos, entre otros.
- Se realizaron controles directos de la calidad del agua potable en 31 servicios en todo el país y de la micromedición del consumo de agua potable en 4 servicios, de acuerdo a lo programado.
- Se auditaron 10 procesos de licitación, efectuados por empresas sanitarias con el objeto de verificar el cumplimiento de la normativa legal por parte de las empresas.
- Se auditó una muestra de obras sanitarias en las regiones Metropolitana, V y VI con el objeto de evaluar su estado de conservación y la necesidad de reposición, evaluando al mismo tiempo el plan de reposición presentado por la propia empresa. Lo anterior permitió además consolidar la metodología empleada en este tipo de fiscalizaciones.

¹² Estimado a la fecha debido a que está pendiente incorporar los resultados del mes de diciembre de 2006. Corresponde al número de clientes que presentó fallas sobre el total de clientes del país, ponderado por el factor de gravedad de la falla.

Atención de consultas y reclamos

Las actividades de fiscalización se complementan con la fiscalización que realizan los propios usuarios de los servicios y público en general, a través de las solicitudes de atención y reclamos, que incluye las oficinas de atención de público propias de la SISS, las oficinas en convenio con municipalidades, las oficinas en convenio con SERNAC, el Callcenter y el MóvilSISS.

Para apoyar a los usuarios, durante el año 2006 continuó el programa de talleres de capacitación dirigidos a Juntas de Vecinos en las ciudades de Chillán, Villa Alegre, Talca, La Serena y Rancagua. Adicionalmente, el 10 de agosto se suscribió convenio entre SERNAC y las Superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras y Servicios Sanitarios, para que los consumidores de todo Chile puedan hacer sus consultas a un número único nacional: 600-5946000.

Cabe destacar además que a partir de 2006 la SISS cuenta con 3 nuevas oficinas propias en La Serena, Talca y Temuco, que se suman a las ya existentes en Santiago, Concepción y Puerto Montt.

A diciembre de 2006 la Red de atención a usuarios está compuesta por las siguientes oficinas:

- Oficinas propias SISS: Santiago, Concepción, Puerto Montt, Talca, Temuco y La Serena.
- Oficinas en convenio con Municipalidades: Quillota, Valparaíso, Talca, Chillán, Ancud y Punta Arenas.
- Oficinas en convenio con SERNAC: Iquique, Antofagasta, Copiapó, Rancagua, y Coyhaique.

Durante el año 2006 se recibieron 7.743 atenciones correspondientes a reclamos y consultas de clientes de empresas y público en general. Además, a través del Centro de Llamados se respondieron 5.427 atenciones, y el Móvil SISS realizó un total de 1.609 inspecciones, de las cuales 820 corresponden a verificaciones de medidores y reclamos de clientes provenientes de las regiones V, VI y Región Metropolitana.

Al respecto, se ha cumplido ampliamente con la meta trazada de responder en menos de 30 días a lo menos un 75% de las solicitudes de atención.

Producto Estratégico 4: Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales

Indicador: Industrias con instrucción de Autocontrol DS 90.

Cumplimiento: 377,6,0%

Indicador: Proporción de documentos SEIA revisados en los plazos

Cumplimiento: 75,9%

En materia ambiental, se continuó con la fiscalización de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y de Riles, concluyó el Plan de Acción para enfrentar la entrada en vigencia del DS 90 en Septiembre de 2006, se fiscalizaron directamente denuncias recibidas y se continuó con la evaluación de proyectos presentados al SEIA. El detalle de gestión realizada se analiza a continuación:

-
- Control DS 609. Durante el año 2006, el número de los establecimientos industriales generadores de Riles que descargan al alcantarillado, controlados directamente por las empresas sanitarias, fue de aproximadamente 2.000 empresas. En estos casos la Superintendencia ejerce una fiscalización indirecta a través de una evaluación semestral del cumplimiento normativo informado por las empresas sanitarias. Adicionalmente, durante 2006 la SISS realizó 4 fiscalizaciones directas de verificación de cumplimiento del procedimiento para el control de Riles realizado por las sanitarias.

- Plan de Acción DS 90 y DS 46. En 2006 concluyeron las actividades programadas en el Plan de Acción para el control de la normativa que regula las descargas de Riles a cursos o masas de agua superficial y a cursos subterráneos. El objetivo principal del Plan consistió en validar la base de datos de establecimientos industriales generadores de Riles, caracterizar dichos establecimientos y dictar la correspondiente resolución de monitoreo ambiental.

Es así que durante 2006 se realizaron gestiones que permitieron aumentar la base de datos en 129 industrias y el número de industrias caracterizadas en 334. Asimismo, se dictaron 519 resoluciones de monitoreo para el control de las normas 90 y 46. Como resultado, a diciembre de 2006 se logró contar con una base de datos de 1.058 industrias generadoras de Riles, de las cuales un 87% cuenta con caracterización ambiental. Prácticamente la totalidad de industrias caracterizadas a las que le son aplicables las normas 90 y 46, cuentan con su respectiva resolución ambiental aumentando en más de 250% el universo fiscalizable por la SISS. Adicionalmente, como parte del plan se realizaron actividades de capacitación y difusión de las normas de Riles en las ciudades de Valdivia, Concepción y Viña del Mar.

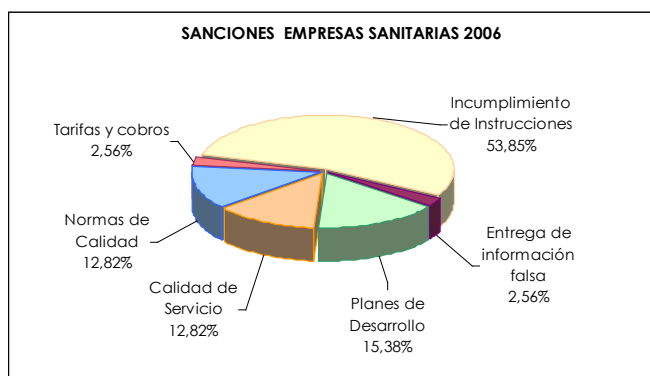
- Controles directos de efluentes. Se realizaron 70 controles directos de Plantas de tratamiento de Riles.
- Fiscalización por denuncias. Se realizaron 61 fiscalizaciones directas originadas por denuncias o solicitadas por CONAMA, Servicios de Salud u otros. Entre estas se encuentran la operación de la Planta Itata de CELCO en la comuna de Ranquil VIII Región, derrame de Relaves al Estero Carén, las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas de Calama y Talca y el Emisario Submarino de Tocopilla.
- Participación en Sistema de evaluación de Impacto Ambiental. En el periodo se evacuaron 1.351 proyectos, de los cuales 1.298 corresponden a Declaraciones de Impacto Ambiental y 53 a Estudios de Impacto Ambiental.
- Acuerdos de Producción Limpia: Durante este año se firmaron APL con los sectores Industria Productores de Cecinas, Pequeña Minería, Región de Coquimbo, y APL Servicios de Alimentación. Asimismo, se encuentra en etapa de consolidación el documento final APL Tableros y Chapas, Región del Bío Bío; y en etapa de negociación y primera versión APL Sector Productores de Leche, X Región; y APL con la Asociación de Productores de Huevos.
- Tratamiento de las aguas servidas. Durante el año 2006 se autorizaron 38 nuevas plantas de tratamiento de aguas servidas, se analizaron trimestralmente los resultados de los autocontroles de los efluentes de las 233 plantas autorizadas enviados por las empresas y se realizaron directamente 124 controles de calidad de efluentes. Durante el año 2006, el cumplimiento de las normas ambientales de las Plantas de Tratamiento de Aguas servidas alcanzó a un 96.83%

Aplicación de sanciones a empresas sanitarias y establecimientos industriales

Como resultado de los procesos de fiscalización realizados, durante el año 2006, La Superintendencia de Servicios Sanitarios inició más de 150 procesos de sanción. Los procesos que quedaron administrativamente ejecutoriados a diciembre de 2006 corresponde a 75 procesos de multa por un total de 3.433 UTA.¹³ La principal causa de sanciones durante el año 2006, correspondió a multas cursadas a establecimientos industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (Riles) con un 48%. Por otra parte, los mayores montos de sanciones aplicados fueron por incumplimiento a los Planes de Desarrollo por parte de las empresas sanitarias, con un 47,98% del total, alcanzando un total de 1.647 UTA.

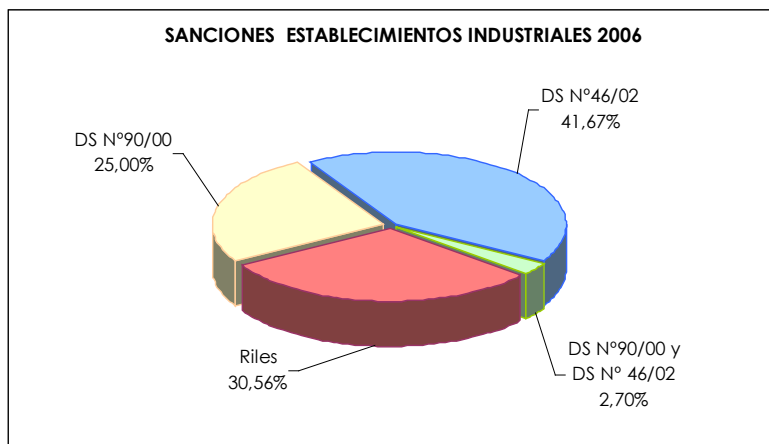
Infracción	N° Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Riles	36	48,00%	520	15,15%
Incumplimiento de instrucciones	21	28,00%	595	17,33%
Normas de calidad	5	6,67%	366	10,66%
Planes de desarrollo	6	8,00%	1.647	47,98%
Calidad de servicio	5	6,67%	175	5,10%
Entrega de información falsa	1	1,33%	100	2,91%
Tarifas y cobros	1	1,33%	30	0,87%
Total	75	100,00%	3.433	100,00%

Durante el año 2006 fueron aplicadas 39 multas a empresas sanitarias por un monto de 2.913 UTA, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento de instrucciones impartidas por la SISS con un 53,85% del total.



¹³ Se previene que las multas aplicadas administrativamente son susceptibles de reclamo judicial.

En relación con los establecimientos industriales, 36 de ellos fueron multados durante el año 2006, por un total de 520 UTA, por incumplimientos relacionados con los decretos D.S. N°90/00, D.S.N° 46/02 por parte de las industrias.



Evolución de los niveles de actividad						
Productos	Unidad	2002	2003	2004	2005	2006
Indicadores de calidad de servicio:						
Áreas cubiertas	N°	5	6	6	7	7
Empresas cubiertas	N°	20	19	19	19	20
Clientes cubiertos	%	99,7	99,7	99,7	99,7	99,2
Fiscalizaciones integrales a ESS	N°	11	7	5	7	10
Control paralelo de calidad del agua potable	N° de servicios controlados	41	25	20	24	31
Control de cronogramas de inversiones:						
Cronogramas fiscalizados	N°	283	314	297	337	327
Empresas fiscalizadas	N°	16	27	17	39	43
Atenciones a usuarios:						
Red OIRS	N°	11.636	7.446	7.406	7.360	7.743
Centro de llamados	N°	-	2.792	3.438	4.664	5.427
Móvil SISS	N°	-	1.352	1.579	1.582	1.609
Autorización PTAS	N°	s/i	s/i	20	11	38
Control paralelo de PTAS	N° de PTAS controladas	40	67	92	203	124
Controles directos de efluentes de plantas de tratamiento de Riles	N°	-	-	-	-	70
Fiscalizaciones por denuncias de Riles	N°	-	-	-	-	57
Supervisión de fiscalización de EI por ESS (PROCOF, segundo semestre)	N° de EI	608	1.531	1.483	1.105	1.621
Revisión de documentos del SEIA	N°	546	398	305	827	1.351
Sanciones:						
Cantidad	N°	35	46	52	76	75
Monto	U.T.A	1.605	1.840	6.574	6.477	3.433

Producto Estratégico 5: Información relevante del sector sanitario.

Indicador: Grado de actualización del sitio Web SISS

Cumplimiento: 108,1%

Continuando con el programa de entrega de información relevante, durante 2006 se cumplió ampliamente con la meta de mantener actualizado el sitio web de la Superintendencia. Asimismo se cumplió oportunamente con la difusión del Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario e Informe Anual de Coberturas del Sector Sanitario, perfeccionando la calidad de sus contenidos y presentación.

Cabe destacar que el Centro de Estudios de Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago, para la elaboración del Índice e-Gov, realizó un análisis a 365 sitios dependientes de organismos clasificados según las siguientes categorías: Poderes del Estado, Ministerios y Servicios Públicos asociados a éstos. La calificación individual obtenida por el portal SISS fue de 69.2 puntos, logrando una posición 13 en el ranking, dentro del 3,7% de los mejores sitios.

De acuerdo al criterio antes señalado, el sitio www.siss.cl obtuvo calificación máxima en las siguientes características: información institucional, calidad del diseño, mapa del sitio, link a Trámite Fácil, sección contáctenos, políticas de seguridad, links útiles, motor de búsqueda y descarga de archivos.

Producto estratégico 6: Participación en normas y estándares.

Indicador: IF -2 Participación en elaboración de normas

Cumplimiento: 131,4%

En cuanto a las labores asociadas a la autorización de materiales durante el año 2006 se concretó lo siguiente:

- 14 Resoluciones de incorporación de materiales y otros al listado de materiales autorizados: 8 de tuberías, 3 de artefactos sanitarios, 2 de piezas especiales y 1 de cámaras prefabricadas
- Readecuación de autorizaciones otorgadas a nuevo formato de Resoluciones que incorpora obligación de informar respecto a certificación de producción y/o importación de lotes.

Con relación a la elaboración de normas técnicas, el trabajo desarrollado se tradujo en la participación de la SISS en los procesos de generación de 16 normas del sector sanitario, a través del INN, desde su inicio en la etapa de consulta pública, estudio en Comité Técnico INN, hasta su oficialización como norma chilena mediante Decreto Supremo del MOP.

Con lo anterior durante el año 2006 fueron oficializadas 11 normas e ingresadas al listado de INN:

- NCh 951/1 “Tuberías de cobre para AP- Requisitos”
- NCh 2833 “Medidores combinados para AP- Requisitos generales
- NCh 399 “Tubos de poli(cloruro de vinilo) (PVC) rígido, para conducción de fluidos a presión- Requisitos”
- NCh 407 “Artefactos sanitarios de loza vítrea – Requisitos”
- NCh 409 “Agua Potable – Parte 1: Requisitos y Parte 2: Muestreo”
- NCh 2835 “Tuberías perfiladas de poli(cloruro de vinilo) (PVC) rígido- Requisitos y métodos de ensayo”
- NCh 2313/5 “Aguas residuales. Métodos de análisis- Parte 5: DBO5”

- NCH 2 “Guía para la estructuración y redacción de normas chilenas”
- NCh 17025 “Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración”
- NCh 2890 “Tuberías y accesorios de materiales plásticos para redes públicas e instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado – Procedimiento de inspección”
- NCh 2992 “Tuberías y accesorios plásticos destinados a sistemas de distribución de agua caliente y fría”

Además, se administró Contrato por 12 normas con consultora externa lo que implica:

- 12 normas terminadas en INN
- 10 normas oficializadas (7 en 2005)

Con relación a la elaboración de normas del área ambiental, el trabajo desarrollado se tradujo en:

- Participación en Comité Nacional Coordinador para la elaboración de normas secundarias de calidad para la protección de las aguas superficiales continentales
- Participación, como órgano del Estado integrante de los Comités Operativos, en los procesos de elaboración de normas de calidad secundaria para el Lago Llanquihue y las cuencas de los ríos: Loa, Elqui, Aconcagua, Maipo, Cachapoal, Bío-Bío, Cruces, Aysén y Serrano.

Evolución de los niveles de actividad						
Productos	Unidad	2002	2003	2004	2005	2006
Autorización de materiales	N° de productos autorizados	248	1.400	293	235	415
Normas Técnicas oficializadas	N°			8	13	11

Resumen Evolución de los niveles de actividad de los principales Productos						
Productos	Unidad	2002	2003	2004	2005	2006
Fijación de tarifas						
Decretos de tarifas entrados en vigencia	N°	16	12	8	22	11
Otorgamiento de concesiones						
Decretos de concesiones publicados	N°	18	27	39	29	9
Modificaciones de planes de desarrollo cursadas	N°	94	152	210	284	86
Fiscalización a empresas e industrias						
Indicadores de calidad de servicio:						
Áreas cubiertas	N°	5	6	6	7	7
Empresas cubiertas	N°	20	19	19	19	20
Clientes cubiertos	%	99,7	99,7	99,7	99,7	99,2
Fiscalizaciones integrales a ESS	N°	11	7	5	7	10
Control paralelo de calidad del agua potable	N° de servicios controlados	41	25	20	24	31
Control de cronogramas de inversiones:						
Cronogramas fiscalizados	N°	283	314	297	337	327
Empresas fiscalizadas	N°	16	27	17	39	43
Atenciones a usuarios:						
Red OIRS	N°	11.636	7.446	7.406	7.360	7.743
Centro de llamados	N°	-	2.792	3.438	4.664	5.427
Móvil SISS	N°	-	1.352	1.579	1.582	1.609
Autorización PTAS	N°	s/i	s/i	20	11	38
Control paralelo de PTAS	N° de PTAS controladas	40	67	92	203	124
Controles directos de efluentes de plantas de tratamiento de Riles	N°	-	-	-	-	70
Fiscalizaciones por denuncias de Riles	N°	-	-	-	-	57
Supervisión de fiscalización de EI por ESS (PROCOF, segundo semestre)	N° de EI	608	1.531	1.483	1.105	1.621
Revisión de documentos del SEIA	N°	546	398	305	827	1.351
Sanciones:						
Cantidad	N°	35	46	52	76	75
Monto	U.T.A	1.605	1.840	6.574	6.477	3.433
Normas y estándares						
Autorización de materiales	N° de productos autorizados	248	1.400	293	235	415
Normas Técnicas oficializadas	N°			8	13	11

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) es la entidad asesora gubernamental al más alto nivel encargada de facilitar y coordinar el desarrollo y cumplimiento de la agenda programática y legislativa del gobierno.

En el marco de sus funciones, cada año, en el mes de diciembre, la SEGPRES solicita a todos los servicios públicos los principales productos que realizarán el año siguiente y los compromisos trimestrales asociados a ellos. La síntesis de los compromisos de todos los ministerios se denomina Programación Gubernamental.

La Dirección Nacional de Planeamiento del MOP (DIRPLAN), es la encargada de coordinar los compromisos de todo el Ministerio de Obras Públicas, incluyendo esta Superintendencia.

Para el año 2006 la Superintendencia comprometió los siguientes productos orientados a cumplir los objetivos estratégicos definidos. (para detalle de cumplimiento ver Anexo 5).

1. Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.
 - Estudio de determinación de tarifas de Empresa SMAPA
 - Estudios de determinación de tarifas para Empresas Aguas Patagonia S.A.
 - Estudios de determinación de tarifas para Aguas Magallanes S.A.
 - Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas del Valle S.A.
 - Estudio de determinación de tarifas de Empresa ESSBIO S.A.
 - Estudio de determinación de tarifas de Empresa ESSAL S.A.
 - Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas Nuevo Sur Maule S.A.
2. Controlar que los precios y la calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva.
 - Programa de Fiscalización Integral a 10 empresas sanitarias
 - Auditoría de licitaciones y negocios relacionados empresas sanitarias
3. Controlar el cumplimiento de la Normativa Ambiental relativa a descontaminación de aguas residuales
 - Ejecución de Plan de Acción para el control de Establecimientos Industriales generadores de Riles

4. Contribuir al perfeccionamiento del Sector Sanitario, participando en la dictación y actualización de Normas y estándares consistentes con las obligaciones y compromisos de las concesiones.

- Proyecto de Ley de Regulación de requisitos y características que deben reunir los Revisores Independientes de instalaciones de Agua Potable y Alcantarillado
- Anteproyecto de reglamento para revisores independientes
- Protocolos de acuerdo para reglamentación del DFL. 70

5.- Entregar información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados, de manera eficiente

- Informe de Gestión del Sector Sanitario, publicación anual que resume toda la información relevante de las concesionarias del sector y aspectos ambientales relacionados.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Prog./Inst.¹⁴ Evaluadas¹⁵

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2006.

¹⁴ Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

¹⁵ 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**

De acuerdo a la validación que ha realizado la red de expertos del sector público, la Superintendencia cumplió en un 100% con los requisitos establecidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión de los servicios públicos, para los diez sistemas involucrados. En el anexo 7 se presenta el detalle de este resultado. Cabe señalar que en el caso de esta Superintendencia, el desarrollo del programa PMG se realizó de manera voluntaria puesto que no se encuentra vinculado a la asignación prevista en la Ley 19.553, así como a ninguna otra asignación.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Este servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, sus funcionarios gozarán de la asignación prevista en el artículo 17 de la Ley N° 18.091. La concesión de este beneficio está sujeta al cumplimiento de metas de eficiencia institucional para cada año calendario. El Decreto MOP N° 917/06 estableció los requisitos para percibir la citada asignación para el periodo 2006. Estos requisitos corresponden al cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Cumplir el programa de elaboración de estudios tarifarios en los plazos establecidos
2. Mantener los Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias actualizados
3. Cumplir el programa de fiscalización de las empresas sanitarias
4. Atender a los clientes de empresas sanitarias en los plazos establecidos
5. Oficializar la forma en que se realiza el control de Residuos Industriales Líquidos de las industrias por aplicación del D.S.SEGPRES N° 90/00
6. Proceso de Evaluación del Desempeño certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
7. Proceso de Planificación y Control de Gestión certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de permitir a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos y rendir cuentas de su gestión institucional.

De acuerdo a las mediciones establecidas para las metas de eficiencia institucional año 2006, la Superintendencia cumplió cabalmente los objetivos anteriormente expuestos y sus correspondientes metas.

- **Otras materias de gestión**

Cambio en la Dirección Superior del Servicio

Habiéndose cumplido con las etapas del proceso de selección previsto en el Sistema de Alta Dirección Pública para llenar el cargo de Superintendente de Servicios Sanitarios vacante desde el mes de marzo, en noviembre de 2006 fue nombrada en calidad de titular del cargo, la Sra. Magaly Espinosa Sarria, Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Postgrado en Economía del programa Ilades-Georgetown University.

Diseño y desarrollo de sistemas de información

Durante el año 2006 se desarrolló un Modelo Corporativo de Datos y de una intranet corporativa.

Certificación ISO 9001:2000 procesos de Planificación y Control de Gestión y de Evaluación de Desempeño

En el marco del cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión impulsado por la Dirección de Presupuestos, durante el año 2006, la Superintendencia logró la certificación ISO 9001:2000 de su Sistema de Gestión de la Calidad con el alcance que comprende los procesos de Planificación y Control de Gestión y de Evaluación de Desempeño.

4. Desafíos 2007

Los distintos elementos del entorno que exigen redefinir las prioridades de nuestra institución, por lo cual, la acción reguladora de la Superintendencia en los próximos años estará focalizada en las siguientes áreas:

1. Niveles de calidad de servicio entregados por los operadores.
2. Respeto de los derechos de los consumidores.
3. Responsabilidades medioambientales de los operadores y fuentes emisoras de Riles.

A continuación se describen los cinco lineamientos generales de acción, que se han definido para organizar las prioridades del período 2007-2009, de manera de por una parte superar las dificultades y nudos críticos que hoy se enfrentan para atender las demandas del entorno y por otra facilitar el posterior desarrollo de proyectos y programas de acuerdo a los recursos disponibles.

- 1. Acción fiscalizadora:** la importancia creciente del rol de los consumidores como necesario complemento y contrapeso al carácter monopólico de los operadores del servicio demanda una fiscalización oportuna y eficaz, un rol proactivo de la SISS para informar y transparentar el desempeño de las empresas conjuntamente con una mayor presencia en las regiones. Los principales proyectos que se llevarán a cabo en esta materia durante 2007 son:
 - a. Estudio “Diagnóstico de Calidad de Servicio de Recolección de aguas servidas”.
 - b. Desarrollo del Programa de fiscalización de calidad de servicio de empresas sanitarias.
 - c. Elaboración de Anteproyectos y Presentación al INN para estudio de normas para verificación de medidores. Partes A, B y C.
 - d. Aplicación de la nueva Norma NCh 409. Implementación de nueva Norma de Agua Potable. La aplicación de la nueva norma de agua potable en los servicios públicos sanitarios (NCh 409/1. Of 2005 “Agua potable – Parte 1: Requisitos” y NCh 409/2. Of 2004 “Agua potable – Parte 2: Muestreo”) requiere reformular los protocolos de envío de información de las empresas sanitarias, identificar parámetros críticos, adecuar instrucciones de carácter operativo y definir metodologías de análisis. Para ello, durante 2006 la SISS elaboró un programa que permitirá su implementación durante el año 2007.
 - e. Estudio “Análisis Procedimiento de Lavado Redes y Cortes de Redes de agua potable”.
 - f. Auditoría de licitaciones y negocios relacionados a empresas sanitarias.
 - g. Estudio “Proposición de Criterios de reposición de redes de agua potable”.
 - h. Estudio Capacidad de Plantas de tratamiento de aguas servidas.
 - i. Talleres de Capacitación a Unidades vecinales, autoridades, asociación de consumidores y otros.
- 2. Fiscalización del cumplimiento de las normas ambientales** incrementar la confiabilidad en el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable a plantas de tratamiento de aguas servidas; ejercer una fiscalización eficiente y eficaz, aplicando procesos y procedimientos que aumenten la confiabilidad en el cumplimiento de las normas de los establecimientos industriales y; fortalecer la acción coordinada con otros servicios públicos de manera de actuar oportuna y eficazmente en los conflictos ambientales. Las

principales iniciativas que se llevarán a cabo en esta materia durante 2007 son:

- a. Desarrollo del Programa de fiscalización de las normas ambientales D.S. 609, D.S. 90 y D.S. 46 en las plantas de tratamiento de aguas servidas y de tratamiento de Riles. Incluye consolidar el catastro de industrias que descargan Riles, aumentando sistemáticamente el universo de entidades a fiscalizar y perfeccionar las metodologías de focalización de la fiscalización.
- b. Desarrollo de metodologías para abordar eventos de olores en plantas de tratamiento de aguas servidas desde la perspectiva y facultades de la SISS.
- c. Estudios de Análisis del Impacto de plantas de Tratamiento Primario en Ríos.
- d. Desarrollo de una metodología para la fiscalización de actividades mineras.
- e. Diseño e Implementación de un Plan de fortalecimiento de relaciones con otros servicios públicos en materia medioambiental.

3. Perfeccionamiento de los procesos tarifarios: las tarifas pagadas por los clientes del sector sanitario deben reflejar los costos económicos y ambientales e incorporar los niveles de eficiencia que alcancen los operadores privados. Los principales proyectos que se llevarán a cabo en esta materia durante 2007 son:

- a. Análisis 4° proceso tarifario nacional y desarrollo de propuesta de perfeccionamiento del marco regulatorio.
- b. Desarrollo de estudios metodológicos para el cálculo tarifario:
 - i. Estudio de Información de Infraestructura de las empresas sanitarias.
 - ii. Sistema de información para determinar la inversión en TIC de las empresas sanitarias.
 - iii. Análisis base de precios unitarios del sector sanitario.
 - iv. Análisis sistema de remuneraciones y dotación de personal de las empresas sanitarias.
 - v. Validación de información financiera de las empresas sanitarias 2005 y construcción de funciones de costos operacionales
 - vi. Análisis cargas contaminantes en plantas de tratamiento de aguas servidas en procesos tarifarios
 - vii. Análisis nueva herramienta de valorización de plantas de tratamiento de aguas servidas tipo.
- c. Análisis y determinación de tarifas de Aguas del Altiplano, Aguas Santiago Poniente S.A. y Aguas Las Lilas S.A.

4. Disponibilidad, calidad y oportunidad de información relevante y significativa: la información es el principal activo de la superintendencia, por tanto la gestión de información constituye un eje de acción prioritario orientado a apoyar los procesos de negocio. Sobre esta materia, durante 2007 se llevará a cabo una reestructuración interna, se consolidarán los desarrollos informáticos llevados a cabo en años anteriores, particularmente aquellos vinculados al control de normas ambientales.

5. Mejoramiento de la gestión interna. El principal desafío del año 2007 será la Implementación Norma ISO 9000 en los procesos de abastecimiento y atención de clientes, junto con la certificación del proceso de capacitación.

5. Anexos

- Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006
- Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera
- Anexo 3: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006
- Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 5: Programación Gubernamental
- Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006
- Anexo 7: Iniciativas de Inversión
- Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

• **Anexo 1: Comportamiento Presupuestario año 2006**

Cuadro 3 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de subtítulos								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupues- to Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupues- to Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos De- vengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas
			INGRESOS	4.603.115	4.858.345	4.886.334	-27.989	
04			VENTA DE ACTIVOS		2.605	3.098	-493	
	41		Activos Físicos				0	
08			OTROS INGRESOS	8.240	40.579	44.278	-3.699	
	01		Recuperación de licencias médicas		32.339		32.339	
	02		Multas y sanciones pecuniarias	2.060	2.060		2.060	
	79		Otros	6.180	6.180		6.180	
09			APORTE FISCAL	4.582.300	4.744.297	4.768.078	-23.781	
	91		Libre	4.582.300	4.744.297	4.768.078	-23.781	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCI- EROS	2.575	2.575	2.591	-16	
	03		Vehículo	2.060	2.060	2.160	-100	
	04		Mobiliarios y Otros	515	515	431	84	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10.000	68.289	68.289	0	
			GASTOS	4.603.115	4.858.345	4.886.334	-27.989	
21			GASTO DE PERSONAL	2.828.416	2.886.705	2.814.492	72.213	1
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	816.350	927.455	926.898	557	2
24			PRESTACIONES PREVISIONALES				0	
	30		Prestaciones Previsionales				0	
25			INTEGROS AL FISCO	6.180	1.680	503	1.177	
	01		Impuestos	6.180	1.680	503	1.177	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FIN.	91.003	122.963	122.017	946	3
	03		Vehículos	26.883	26.288	26.288	0	
	04		Mobiliario y Otro	11.165	13.770	13.587	183	
	05		Máquinas y Equipos	9.847	15.797	15.109	688	
	06		Equipos Informáticos	43.108	37.108	37.049	59	
	07		Programas Informáticos		30.000	29.984	16	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	850.166	829.361	823.687	5.674	4
	01		Estudios Básicos	850.166	829.361	823.687	5.674	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	12.537	10.864	1.673	
	07		Deuda Flotante	1.000	12.537	10.864	1.673	
			SALDO FINAL DE CAJA	10.000	77.644	187.873	-110.229	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

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

Nota 1. La principal diferencia entre el presupuesto inicial y el presupuesto final, radican en gastos de personal, por reajuste de remuneración anual.

Nota 2. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 22 se debe al incremento para financiar un pago a la Comisión de Expertos de Estudio Tarifario y a recursos adicionales para financiar la implementación de la Norma ISO 9001 en los Sistemas de Evaluación de Desempeño y Gestión e Higiene y Seguridad.

Notas 3. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del Subtítulo 29 se explica a un incremento solicitado para financiar la compra de un software para Remuneraciones y Personal, ya que el actualmente en uso se encuentra obsoleto.

Nota 4. La diferencia entre el presupuesto inicial y final del subtítulo 31 se debe al traspaso de los recursos del estudio Análisis Anteproyecto Norma Emisión de Aguas Residuales para Riego, por M\$20.805 al Subtítulo 22 para ayudar a financiar el pago a la Comisión de Expertos de Estudios Tarifarios.

• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2006/ 2005	Notas
			2004	2005	2006		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{21} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	90,0	71,4	66,7	-	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{22}]$	M\$	22.175	24.756	24.778	-	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	11,1	0,0	0,0	-	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{23} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	27,3	21,9	22,0	100,7	

19 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0655 para 2004 a 2006 y de 1,0339 para 2005 a 2006.

20 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.

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

22 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales DL N°3.551. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

23 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de inversión".

- Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos 2006**

Cuadro 5 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2004	2005	2006				
Fijación tarifaria.	IDC9 Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/ Avance programado)*100	%	109,0	240,4	100,0	100,0	Si	100	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	IDF12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (%)	(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/ Avance programado)*100	%	103,4	104,3	117,0	100,0	Si	117	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de empresas sanitarias	IDF1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias - Indicador Global (N° Clientes Equivalentes)	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio/N° total de clientes)*100		1,4	1,8	1,9	2,0	Si	105	3
	Enfoque de Género: No									
Otorgamiento de concesiones.	IDC2 Proporción de Planes de desarrollo actualizados (%)	(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100	%	75,6	94,8	98,9	75,1	Si	132	1
	Enfoque de Género: No									
Información relevante del sector sanitario	Grado de actualización del sitio web SISS	Suma ponderada de todas las secciones del sitio web(valor sección 1 si está actualizada y 0 si no)/1	%	n.m.	98,6	97,3	90,0	Si	108	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 5
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO ²⁴	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2004	2005	2006				
Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	Industrias con Instrucción de autocontrol DS 90 Enfoque de Género: No	(Industrias con instrucción SISS de autocontrol norma 90/ Industrias caracterizadas que deben cumplir la norma 90)*100	%	s.i	s.i	96,7	25,0	Si	387	2

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %

Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Notas:

1.-La SISS debe contar con Planes de Desarrollo (PD) actualizados para desarrollar sus funciones fiscalizadoras. Cada 5 años las empresas sanitarias deben actualizar sus PD en fecha cercana a sus procesos tarifarios. Es así que la mayoría de las actualizaciones de PD se concentran en un período de 2 a 3 años (2005-2006). Por tanto, para los años inmediatamente posteriores al período de actualización se podrá programar una meta alta de PD actualizados. Sin embargo para los años del período de actualización las metas son más bajas, debido a que la Superintendencia no puede obligarse a dar pronunciamiento favorable a los PD en tanto ellos no den las seguridades y garantías a la población según normativa vigente. El año 2006 se programó revisar y actualizar más de 100 PD, 80 de ellos de la empresa ESSBIO, por tanto la meta correspondió a una estimación conservadora considerando la posibilidad que no fuese posible otorgar el pronunciamiento favorable a todos ellos en 2006.

2.-Corresponde a una sobreestimación del denominador, definido como el universo de industrias caracterizadas a las que les aplica el D.S. SEGPRES 90 vigente desde septiembre de 2006, que es la norma que regula las descargas de residuos industriales líquidos a las aguas superficiales. La sobreestimación se produjo debido a que en julio de 2005 no se contaba con una cifra validada al respecto si no sólo con cifras estimadas, sumado a que desde esa fecha un número significativo de industrias han modificado los puntos de descarga de Riles desde aguas superficiales al alcantarillado o riego, por tanto la norma mencionada ya no les aplica, lo que reduce el universo que compone el denominador.

3.- 2% corresponde a una meta máxima de clientes con falla.

24 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2006 es igual o superior a un 95% de la meta.

25 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

• Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 6 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006								
Prod. Estrat.	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	U. de medida	Efectivo			Avance ²⁶ 2006/ 2005	Notas
				2004	2005	2006		
1	Cumplimiento programa anual de auditoría de la información	Avance efectivo en cumplimiento de programa	%	95,9	100	100	100	(1)
4	Proporción de proyectos ambientales revisados oportunamente	Proyectos revisados en los <u>plazos</u> Total de proyectos a revisar	%	95,5	74,1	62,3	84,1	(2)
2	Tiempo total del proceso de corrección del Planes de desarrollo por parte de la SISS	Número de días promedio que tarda la corrección del Plan de Desarrollo por parte de la SISS	Días	n/a	226	183	123	(3)
2	Plazo de procesos de concesiones	\sum Plazos efectivos de entrega de concesiones solicitadas N° de concesiones solicitadas	Días	261	276,7	224,0	124	(4)
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	78,5	79,4	79,63	100	
3 y 4	Duración del proceso sancionatorio (días)	Días de duración del proceso	días	75,9	73,8	87,5	84	(5)
6	Participación en elaboración de normas.	0,4*participación del SISS en generación de normas(%) + 0,6*Asistencia reuniones Comité técnico INN y Comité operativo(%)	%	n/a	98,0	92,0	93,9	(6)

Notas:

(1): Programas de auditoría de información para desarrollar estudios tarifarios.

(2): El número de proyectos a revisar ha aumentado sostenidamente desde 2005. Durante 2006 se revisaron 1.351 documentos, de los cuales, 509 excedieron el plazo. En un 76% de los casos, el retraso es menor a 5 días y sólo un 8% de los casos exhiben un retraso superior a 10 días. Cabe señalar que no obstante no se cumplió la meta, a partir de septiembre el indicador muestra un incremento sostenido debido a las medidas adoptadas tales como supervisión semanal de plazo de vencimiento y control de cargas de trabajo.

en los tres últimos trimestres de 2006, tendencia que debiera mantenerse durante 2007.

(3): Con una meta de 200 días.

(4): Con una meta de 300 días.

(5): Con una meta de 90 días

(6) Tiene una meta mínima de 70%

²⁶ 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 5: Programación Gubernamental

Cuadro 7 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006			
Objetivo ²⁷	Producto ²⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ²⁹
N°1: Perfeccionar y desarrollar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.	1.1) Estudio de determinación de tarifas de Empresa SMAPA correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	1.2) Estudios de determinación de tarifas para Empresas Aguas Patagonia S.A. correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	1.3) Estudios de determinación de tarifas para Aguas Magallanes S.A. correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	1.4) Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas del Valle S.A. correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	1.5) Estudio de determinación de tarifas de Empresa ESSBIO S.A. correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	1.6) Estudio de determinación de tarifas de Empresa ESSAL correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
	1.7) Estudio de determinación de tarifas de Empresa Aguas Nuevo Sur Maule correspondiente al cuarto proceso tarifario nacional.	N°1	Cumplido
2) Controlar que los precios y la calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva.	2.1) Programa de Fiscalización Integral a 10 empresas sanitarias	N°3	Cumplido
	2.2) Auditoría de licitaciones y negocios relacionados empresas sanitarias	N°3	Cumplido
3) Controlar el cumplimiento de la Normativa Ambiental relativa a descontaminación de aguas residuales	3.1) Ejecución de Plan de Acción para el control de Establecimientos Industriales generadores de Riles	N°4	Cumplido
4) Contribuir al perfeccionamiento del Sector Sanitario, participando en la dictación y actualización de Normas y estándares consistentes con las obligaciones y compromisos de las concesiones.	4.1) Proyecto de Ley de Regulación de requisitos y características que deben reunir los Revisores Independientes de instalaciones de Agua Potable y Alcantarillado	N°6	Medio; Se requiere decisión ministerial sobre la materia para continuar el desarrollo de este producto y sus compromisos asociados.
	4.2) Anteproyecto de reglamento para revisores independientes	N°6	
	4.3) Protocolos de acuerdo para reglamentación del DFL. 70	N°6	
5) Entregar información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados, de manera eficiente	5.1) Informe de Gestión del Sector Sanitario, publicación anual que resume toda la información relevante de las concesionarias del sector y aspectos ambientales relacionados.	N°5	Cumplido

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

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

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

- Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006**

Cuadro 8 Cumplimiento PMG 2006												
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
Recursos Humanos	Capacitación									MEDIANA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo									MEDIANA	10%	✓
	Evaluación de Desempeño									ALTA	13%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS									ALTA	11%	✓
	Gobierno Electrónico									MEDIANA	10%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión									ALTA	14%	✓
	Auditoría Interna									ALTA	11%	✓
	Gestión Territorial Integrada									MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público									MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable									ALTA	11%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100 %

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 9 Cumplimiento PMG años 2003 - 2005			
	2003	2004	2005
% Cumplimiento PMG	100 %	85%	100 %

Anexo 7: Iniciativas de Inversión³⁰

Código BIP 30033338-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa Aguas Magallanes S.A. y Aguas Patagonia S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

Código BIP 30033333-0-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas Aguas del Valle S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30033147-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas ESSEL S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30033335-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresa ESSAL S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de la empresa.
Beneficiarios: Los clientes de la empresa y la propia concesionaria.

Código BIP 30033341-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas ESSBIO S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30033336-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas ESSAN S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

³⁰ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto 2006.

Código BIP 30033340-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas SMAPA
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30032886-0

Nombre: Estudio, análisis y determinación de tarifas empresas Aguas Nuevo Sur S.A.
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30043708-0-0

Nombre: Validación de gastos 2005 y construcción de costos
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30043714-0

Nombre: Base de precios unitarios del sector sanitario
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30047552-0 (Arrastre 2005)

Nombre: Estudio de costos de inversión y operación plantas de tratamiento de aguas servidas
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Determinar los cargos tarifarios de las empresas.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Código BIP 30057733-0

Nombre: Modelo corporativo de datos
Tipo de Iniciativa: Estudio.
Objetivo: Institucional.
Beneficiarios: Los clientes de las empresas y las propias concesionarias.

Cuadro 10
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³¹	Ejecución Acumulada al año 2005 ³²	% Avance al Año 2005	Presupuesto Final Año 2006 ³³	Ejecución Año 2006 ³⁴	% Ejecución Año 2006 (6) = (5) / (4)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
30033333-0	102.428	44.170	43%	61.800	61.800	100%		(1)
30033147-0	153.642	91.799	60%	61.800	60.000	97%		
30032886-0	153.642	91.800	60%	61.800	61.800	100%		
30033338-0	122.914	15.300	12%	108.150	107.405	99%		
30033335-0	174.128	81.600	47%	92.700	91.872	99%		
30033336-0	72.902	40.800	56%	30.900	30.900	100%		
30033340-0	112.302	76.500	68%	30.900	30.000	97%		
30033341-0	225.342	100.719	45%	123.600	123.502	100%		
30047552-0	80.000			82.400	81.188	99%		
30043708-0	152.771			77.250	77.190	100%	80.060	
30043714-0	81.146			51.552	51.552	100%	32.035	
30045337-0	45.154			46.509	46.509	100%		

Notas:

(1): A través de Decreto 1389 del Ministerio de Hacienda se modificaron los presupuestos aprobados para el 2005 de estas asignaciones.

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

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

32 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2005.

33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2005.

34 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2005.

Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 11 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance ³⁵	Notas
		2005	2006		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1.26	1.47	85.7	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	7.8	7.28	107.1	1
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.71	0	-	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	-	
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	7.1	6.62	-	2
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0.66	-	2
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	145.45	190.91	-	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0	0	100	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	10.71	8.61	80.4	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	70.21	71.2	101.4	
Porcentaje de becas ³⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	100	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t/N° de funcionarios capacitados año t)	25.36	21.9	86.4	

35 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.

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

Cuadro 11
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance ³⁵	Notas
		2005	2006		
Grado de Extensión de la Jornada Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12) / \text{Dotación efectiva año } t$	3,84	3,043	126.2	
Evaluación del Desempeño ³⁷	Lista 1 % de Funcionarios	80.15	89.78	-	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	19.85	9.49	-	
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	-	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0.73	-	

Notas

1. Se considera mejora en gestión cuando la rotación baja
2. Se estima mejor para la institución tener una baja tasa de retiros por cualquier razón.

³⁷ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.