



# **Balance de Gestión Integral**

## **Año 2019**

**Ministerio de Obras Públicas**

Superintendencia de Servicios Sanitarios

# Índice

---

<b>1</b>	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
<b>2</b>	Resumen Ejecutivo Servicio	6
<b>3</b>	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
<b>4</b>	Desafíos para el período de Gobierno	19
<b>Anexo 1</b>	Identificación de la Institución	21
<b>Anexo 2</b>	Recursos Humanos	
<b>Anexo 3</b>	Recursos Financieros	
<b>Anexo 4</b>	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	26
<b>Anexo 5</b>	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	29
<b>Anexo 6</b>	Evaluaciones	30
<b>Anexo 7</b>	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	31
<b>Anexo 8</b>	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	33
<b>Anexo 9</b>	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	34
<b>Anexo 10</b>	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	35
<b>Anexo 11</b>	Premios y Reconocimientos	39

# 1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## Ministerio de Obras Públicas

En línea con el mandato entregado por el Presidente Sebastián Piñera y nuestros objetivos estratégicos institucionales -que son mejorar la calidad de vida de las personas a través de conectividad, buena infraestructura pública y acceso a los recursos hídricos-, el Ministerio de Obras Públicas ejecutó durante el año 2019 un presupuesto de un billón 761 mil millones de pesos en diversas obras a lo largo del país.

Algunas de estas obras fueron la mantención y mejoramiento de 85.000 kilómetros de red vial a lo largo y ancho del país, la construcción de 2.464 kilómetros de caminos básicos y de comunidades indígenas; la ejecución de obras en 6 hospitales (Alto Hospicio, Biprovincial Quillota-Petorca, Provincial de Curicó, Collipulli, Lonquimay y Quellón) y el llamado a licitación de 3 hospitales de la Red Maule (Cauquenes, Parral y Constitución); el inicio de construcción de los aeropuertos de Iquique y Puerto Montt, el llamado a licitación de 3 terminales aéreas más y la entrega de algunas de las obras del nuevo aeropuerto AMB; el inicio de la construcción del Embalse Las Palmas; la puesta en servicio provisoria del nuevo Complejo Fronterizo Los Libertadores; la construcción de 28 sistemas APR, el mejoramiento o ampliación de 48 adicionales y obras de conservación en otros 153; además de avances en el Puente Chacao, Américo Vespucio Oriente y cientos de otras obras a lo largo de Chile.

Además, el 2019 se debieron intensificar los esfuerzos para enfrentar la dura sequía que afecta al. Para eso se desplegó un plan completo para gestionar la emergencia que incluyó, entre otras cosas, decretos de Zona de Escasez Hídrica en más de cien comunas; un sistema de información para el monitoreo de suministro de agua potable en zonas rurales y ciudades; adelantamiento de obras de sanitarias para asegurar suministro en ciudades; redistribución de aguas en zonas de escasez; la destinación de \$ 6.700 millones para enfrentar la emergencia agrícola; y un programa de \$ 41.700 millones en obras de emergencia para los sistemas APR afectados por la sequía.

Por su parte, con el objetivo de asegurar el recurso hídrico en el mediano y largo plazo se realizaron diversas acciones como la conformación de la Mesa Nacional del Agua –convocada por el Presidente Sebastián Piñera- en la que participan representantes del Gobierno, Congreso Nacional y la sociedad civil; un plan de inversión de embalses priorizados por US \$ 6.000 millones; un plan de inversión de US \$ 500 millones en sistemas de Agua Potable Rural en el periodo 2019–2022; y modernizaciones normativas al Código de Aguas, y Desalinización, entre otras tantas iniciativas.

No cabe duda que durante este 2020 los desafíos no han sido menores. La sequía continúa extendiéndose y la pandemia que sigue afectando al mundo entero ha traído duras repercusiones en la economía nacional. En ese contexto, el Ministerio de Obras Públicas ha encabezado el esfuerzo del Estado por reactivar la inversión pública a través del Plan Paso a Paso Chile Se Recupera, que en el periodo 2020-22 considera una inversión MOP de US \$ 10.006 millones en todo el país, en más de 2.600 proyectos de caminos, puentes, edificación pública, agua potable rural, aeropuertos, bordes costeros, obras hidráulicas, entre otros. Esta cartera abarca todas las regiones del país y responde a sus necesidades de desarrollo social y económico.

Junto con enfrentar las urgencias sociales, como Ministerio de Obras Públicas también tenemos la misión de mirar el futuro para así proyectar de la mejor manera posible las obras que necesitarán las próximas generaciones. Es por eso que estamos diseñando el Plan de Infraestructura para la Movilidad 2050, que tiene el objetivo de contribuir al desarrollo de largo plazo del país mediante una infraestructura sostenible, que genere las condiciones necesarias para un aumento del bienestar y calidad de vida de todos los chilenos.

Nuestro compromiso es seguir trabajando día a día por dar obras públicas de calidad, mayor conectividad y acceso a los recursos hídricos a todos los chilenos, y de esta forma poder mejorar la calidad de vida de cientos de miles de familias a lo largo y ancho del país.

**Alfredo Moreno Charme**  
Ministro de Obras Públicas

## Servicio Superintendencia de Servicios Sanitarios. Avances de la Gestión 2019

En el contexto descrito en el apartado anterior, la Superintendencia de Servicios Sanitarios del Ministerio de Obras Públicas durante el año 2019, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile, en los ámbitos de acción de su competencia. Dentro de los principales logros o avances de la gestión se destacan los siguientes:

**1. Desarrollar gestión basada en riesgos de desastres, adaptación al cambio climático y planes de emergencia:** La continuidad y calidad de los servicios, elementos centrales del quehacer del Sector Sanitario, son sometidas nuevamente a prueba por el cambio climático. Ello obliga a una tarea de adaptación que implica modificar modelos, normativa, disponibilidad de recursos y buscar fórmulas para hacer más resilientes los sistemas, y, tal como en otros procesos de cambio, se debe modificar la forma de entender el problema.

En relación a la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático, existen dos dimensiones que pueden distinguirse: las **medidas de prevención** que disminuyen la probabilidad de falla de los servicios y las **medidas de preparación** para enfrentar de la mejor manera posible las emergencias de faltas de suministro de agua potable una vez gatilladas. En ambas categorías la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha exigido e instruido de manera permanente a las empresas el incorporar en sus planes de desarrollo las obras necesarias con objeto de, entre otros, adaptar los sistemas sanitarios a los efectos del cambio climático. Estas medidas han estado acompañadas de planes de emergencia para enfrentar cortes masivos, que tienen un foco de sustentabilidad incluyendo a las comunidades como agentes activos en la atención de la emergencia.

**2. Considerar a los usuarios al centro del Sector Sanitario:** La Superintendencia ha impulsado en su quehacer diario la mirada de "el Usuario al centro", con el propósito de poner en el foco del valor público que genera esta institución a las personas que son atendidas por empresas sanitarias ya toda la población que directa o indirectamente es atendida por los servicios de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas. De igual forma, también se han orientado las labores de la Superintendencia con el sector sanitario, para que éste center su gestión en función de lo que es más vital para las personas, donde la continuidad de los servicios que proveen sea una preocupación constante, donde se fomente la participación de los clientes y se les entregue oportunamente información, en una acción permanente de comunicar sus deberes y también sus derechos.

**3. Tener las menores tarifas posibles en el Sector Sanitario:** Fijar tarifas es una técnica laboral muy especializada que la SISS lleva adelante con profesionalismo. Implica la aplicación de detallados análisis que se contrastan con los de las empresas y que, cuando hay discrepancias, se llevan a la decisión de un Panel de Expertos. La realización de Estudios Tarifarios, y la rigurosidad con que la SISS los elabora, permite optar a respaldar rebajas tarifarias, o controlar los aumentos de tarifas, a pesar de las presiones al alza de los insumos más importantes de los servicios, como los derechos de agua, los terrenos, la mano de obra y los mayores costos de construcción por la urbanización de las ciudades.

En el año 2019 el trabajo tarifario fue intenso, iniciamos con una Comisión de Expertos constituida para sancionar las discrepancias con 3 empresas sanitarias de la Región Metropolitana con las cuales no logramos un acuerdo tarifario (Sembcorp Aguas Chacabuco, Sembcorp Aguas Lampa y Sembcorp Aguas Santiago). La comisión sancionó un resultado global cercano al 0% de variación.

Junto a ello, en 2019 se publicaron 7 decretos tarifarios en seis de los cuales se logró el mantenimiento o reducción de las tarifas a los usuarios:

- ESVAL, Región de Valparaíso (0,00%)
- Lago Peñuelas, Región de Valparaíso (0,00%)
- Brisas de Mirasol, Región de Valparaíso (0,00%)
- Aguas Décima, Región de Los Ríos (-2,50%)
- Aguas de Colina, Región Metropolitana (-5,00%)
- Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Quepe, Región de La Araucanía (+47,3%)
- Aguas del Centro, Región del Maule (-18,30%)

Asimismo, se alcanzó un acuerdo tarifario con Aguas Araucanía para evitar alzas en las tarifas por los próximos 5 años, que también contempla la realización de obras para mejorar la calidad de vida de las

personas y el cuidado del medioambiente, proyectos que tienen que ver con la escasez hídrica y olores molestos de las plantas de tratamiento y elevadora de aguas servidas.

Cabe destacar el proceso tarifario de Aguas Andinas, que concluyó con una reducción de 3% en la tarifa de agua potable para los próximos cinco años para cerca de seis millones de personas en la Región Metropolitana y contempla dos inversiones muy importantes: la construcción de estanques en el Río Maipo, por 1,5 millones de litros cúbicos, que permitirán aumentar la capacidad de resistencia de Santiago de 11 a 34 horas continuas en caso de eventos climáticos que obliguen a suspender la operación de las plantas de agua potable; y las inversiones para aumentar los estándares ambientales y normativos en la planta de La Farfana. También hubo reducción de tarifas en las zonas concesionadas de Aguas Cordillera y Aguas Manquehue.

**4. Equipo Directivo seleccionado por sistema de Alta Dirección Pública:** Al año 2019 se encuentran provistos por este sistema los cargos segundo nivel jerárquico y en proceso de concurso el cargo de primer nivel jerárquico, con lo cual nos nuestra institución se mantiene adscrita al sistema de alta dirección pública ya los lineamientos entregados por el Servicio Civil en este aspecto.

**5. Mirando hacia el 2030:** La sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento, así como su continuidad y calidad, requiere del trabajo diario de fiscalización y de la revisión y seguimiento de los proyectos de mediano y largo plazo de las concesionarias a través de los Planes de Desarrollo. Pero también se requiere una mirada de más largo plazo, que permita abordar los crecientes desafíos que enfrenta el sector sanitario.

En marzo de 2019 realizamos el Seminario “Seguridad Hídrica, Compromiso Compartido”, con la participación de más 400 asistentes incluyendo a los ministros de Obras Públicas y de Vivienda. En este seminario se presentó los 12 proyectos que conforman la Agenda del Sector Sanitario al 2030, fruto del trabajo participativo de dos años de diversos actores sociales, académicos, del sector público y del sector privado y cuyo objetivo fue identificar los principales desafíos del sector sanitario hacia el 2030, así como delinear una hoja de ruta para su logro.

Este evento se coronó con un proceso participativo en el que recorrimos el país de norte a sur, posibilitando la participación de más de 600 personas del sector público, privado, de la academia y la sociedad civil organizada, en talleres con mesas de trabajo en la mayoría de las regiones y entrevistas con una treintena de expertos, para poner cuerpo a los 12 proyectos y convertirlos en programas de trabajo, incluido un cronograma de actividades anuales, con presupuestos, metas, responsables y riesgos. Además, se definió un Consejo Consultivo asesor de la Agenda 2030 con transversalidad de actores, y, finalmente, se realizaron talleres de difusión desde Arica a Punta Arenas.

Finalmente, estos proyectos fueron lanzados en un evento internacional al que también asistieron expertos de Australia y Holanda y un representante de la IWA (International Water Association). En dicha ocasión la SISS suscribió los principios promovidos por la IWA para un uso racional de los recursos hídricos, cuya herramienta permite avanzar en el logro de los retos a los que se enfrenta el sector sanitario urbano.

**6. Modelo de fiscalización:** La fiscalización de la calidad del servicio es una tarea permanente y en constante evolución. Por ello hemos desarrollado una **fiscalización bajo el modelo de auditoría ante el autocontrol de las empresas**, con lo que maximizamos la eficiencia de nuestras inspecciones.

Con esta metodología, impulsamos a las empresas a desarrollar actividades preventivas y monitoreos con uso de tecnología en base a los riesgos detectados y el nivel probable de impacto en la población.

A eso sumamos una intensa actividad en terreno. En 2019 realizamos 3.671 fiscalizaciones presenciales en todo el país, lo que constituye un 3,2% más que el año 2018 (3.554). Esto es casi 2 fiscalizaciones en terreno por hora.

**Jorge Rivas Chaparro**  
**Superintendente de Servicios Sanitarios**

## 2 Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Servicios Sanitarios nace en 1990 en virtud de la Ley 18.902. Se instaló administrativamente el 3 de febrero de ese año con la designación del primer Superintendente e inició sus funciones un mes después. Su creación modifica la forma de prestar los servicios de producción y distribución de agua potable, como también la recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas en el país, definiendo roles y funciones tanto para el sector privado (inversor y operador) y el Estado (regulador y fiscalizador).

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador, supervigilado por el Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas - MOP- y sujeta desde el año 2006 al Sistema de Alta Dirección Pública en los términos establecidos en la Ley N° 19.882. La SISS contó en 2019 con un promedio mensual de 196 funcionarios y un presupuesto total efectivo al 31 de diciembre de \$ 11.006.451 millones.

La SISS tiene la Misión de "Velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente, 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".

Para desarrollar su labor dispone de una oficina en cada región del país, las cuales trabajan en pos del cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

1. Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
2. Velar por la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias.
3. Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes.

Respecto del sector sanitario urbano, a diciembre de 2019 está compuesto por 58 concesionarias, de las cuales 53 se encuentran efectivamente en operación y atienden áreas de concesión exclusivas en las 16 regiones del país, abarcando un universo de más de cinco millones de clientes residenciales (viviendas) en 399 localidades.

El 96,2% de los clientes del sector es atendido por empresas operadoras de propiedad privada, mientras que un 3,8% corresponde a usuarios de concesionarias de municipalidades, cooperativas o del Estado.

Según el porcentaje de clientes regulados (con tarifa fijada por Decreto del Ministerio de Economía) que representan dentro del total nacional, las empresas conforman las siguientes categorías:

- Mayores (igual o superior al 15% del total de clientes del país): Aguas Andinas y ESSBIO.
- Medianas (igual o superior al 4% y menos de 15% del total de clientes): ESVAL, NUEVOSUR, ESSAL y Aguas del Valle.
- Menores (menos del 4% del total): Aguas Araucanía, SMAPA, Aguas de Antofagasta, Aguas Cordillera, Aguas del Altiplano, Aguas Chañar, Aguas Magallanes, Aguas Décima, Aguas Patagonia, SEMBCORP Aguas Chacabuco, Aguas San Pedro, ESSSI, Aguas Manquehue, SEMBCORP Aguas Lampa, Melipilla Norte, COOPAGUA, SEMBCORP Aguas Santiago, Novaguas, COSSBO, SELAR, Aguas Santiago Poniente, SEPRA y otras empresas menores.

Respecto a la cobertura urbana de agua potable a nivel nacional en los territorios concesionados en 2019 se mantiene por sobre el 99,9% y la de alcantarillado se mantiene en el 97,2%. Asimismo, la cobertura urbana de

tratamiento de aguas servidas, a diciembre de 2019, es de 99,98%, respecto de la población que cuenta con alcantarillado.

En cuanto a clientes y consumo, a diciembre de 2019, el total de clientes registrado por las empresas sanitarias que operan en zonas urbanas alcanza a 5.615.164 de los cuales un 99,7% es atendido por alguna de las 28 principales empresas del sector . Lo anterior involucra a 119.043 nuevos clientes respecto del año anterior, con un crecimiento de 2,17%. Para el 2019, el consumo promedio mensual por cliente fue de 18,1 metros cúbicos (m3), en tanto que el consumo total de agua potable en los centros urbanos del país fue de 1.224 millones de m3, mostrando una disminución de 0,95 % respecto de 2018. Los mayores consumos por cliente se registran en las empresas Aguas Manquehue y Sembcorp Aguas Santiago, mientras que los menores consumos se registran en las empresas ESSSI y COSSBO. Por su parte, la dotación promedio en el año 2019 fue de 162,

La infraestructura sanitaria a nivel nacional, tiene una capacidad máxima de producción de agua potable es de 101.827 litros por segundo, de los cuales el 55,06% correspondencia fuentes de agua subterránea y el 44% a fuentes superficiales. Un caso particular de fuente de abastecimiento es el agua de mar, que corresponde al 1%, que se desaliniza en la Región de Antofagasta. El agua captada desde las fuentes naturales no necesariamente cumple con todos los requisitos establecidos para el agua potable y por lo tanto, se requiere de un tratamiento previo a su distribución a la población, existiendo en el país un total de 267 plantas. En cuanto a la redes, para el año 2019, alcanzaron una longitud superior a los 73 mil kilómetros, donde 41.894km corresponden a las redes de agua potable, y 31.990 km a las de alcantarillado. Por ultimo,

En cuanto a las inversiones y reposición de obras realizadas por el sector sanitario, durante el año 2019 las empresas sanitarias lograron un cumplimiento de un 92% respecto de las inversiones comprometidas en sus planes de desarrollo, aumentar el grado de cumplimiento respecto del mismo indicador para el año 2018, en 7 puntos aproximadamente. En cuanto a las inversiones totales, subieron alcanzaron los MM \$ 363.767 durante el 2019, equivalentes a 489 millones de dólares, observándose una disminución del 2,2% respecto del año anterior. La inversión por cliente en el año 2018 alcanzó los \$ 65.063. Así mismo la tasa de reposición de redes se mantuvo prácticamente constante desde 2018 a 2019, en general es baja e implicaría reponer toda la red de agua potable en más de 200 años y la red de aguas servidas en más de 500 años.

En materia de residuos industriales líquidos, a diciembre de 2019, de acuerdo a la información entregada por las empresas sanitarias, existían 2.863 empresas calificadas como Establecimientos Industriales (EI) vigentes (49%), afectas al cumplimiento DS 609/98 de un total de 5.808 actividades económicas (AE) identificadas por las sanitarias. La fiscalización de esta norma es realizada por las propias empresas sanitarias. Durante el año 2019 fueron controlados 1.539 establecimientos industriales, que representan un 65% del total afecto a la norma. Respecto de los establecimientos efectivamente controlados, 726 (un 47%) cumplieron cabalmente con la normativa, en tanto que 813 establecimientos (el 53% restante) demostró al menos un incumplimiento durante el año.

# 3 Resultados de la Gestión año 2019

## Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Es necesario, antes de iniciar este recuento de la gestión de la SISS en el año 2019, hacer una recapitulación de la regulación del sector sanitario, que fue diseñada hacia fines de los años 80', y que no ha sido objeto de modificaciones estructurales hasta la fecha. En ese entonces, los problemas que debían ser abordados por el sector difieren sustantivamente de los actuales. En los años 80'-90' se buscaba principalmente promover la inversión privada para extender las redes existentes a lo largo del territorio nacional; eliminar graves ineficiencias en la prestación de los servicios públicos sanitarios; conseguir que las tarifas reflejasen el costo real de los respectivos servicios; y, fijar tarifas de autofinanciamiento para los actores de la industria.

El modelo resultó exitoso en la consecución de sus objetivos iniciales. De hecho, desde la instauración del actual sistema regulatorio las inversiones en infraestructura sanitaria se multiplicaron. Así, y **luego de treinta años desde su puesta en marcha, los índices actuales de cobertura en los sectores urbanos alcanzan el 99,9% en agua potable y el 96,8% en alcantarillado, mientras que, para la población con alcantarillado, el tratamiento de aguas servidas llega al 99,93%**. Todo lo anterior nos sitúa entre los países más exitosos en materia de cobertura, expansión de redes y de capilaridad de la infraestructura sanitaria, con índices sólo comparables con los miembros de la OCDE.

Sin embargo, a treinta años de la dictación de la Ley General de Servicios Sanitarios, el escenario es significativamente distinto. Por una parte, la mayoría de los objetivos encontrados anteriormente y fueron alcanzados. Por otra, hoy debemos enfrentar desafíos que no encuentren un correlato directo en la regulación del sector. En particular, se han observado cambios fundamentales asociados a los fenómenos de cambio climático y escasez hídrica; surgimiento de nuevos desafíos en las actividades de supervisión del sector y un **mayor nivel de sofisticación** por parte de las empresas concesionarias, así como de las actividades que desarrollan; y un aumento del empoderamiento ciudadano. A su vez, la experiencia institucional recogida durante estos treinta años ha permitido identificar ciertos problemas específicos del sistema que es necesario corregir.

Hoy el Estado es distinto. De ser una estructura que tenía la propiedad de los servicios sanitarios, en la actualidad ha consolidado un rol regulador y fiscalizador, con tarifas que cubren todos los costos de operación e inversión y acceso a subsidios focalizados a la demanda para aquellas familias de menores ingresos. Este punto no es menor, pues el año pasado se entregó este beneficio a más de 697 mil familias en todo Chile, constituyendo una inversión de 65 mil millones de pesos, 4,9% mayor que en 2018.

Así, abordaremos este recuento desde la perspectiva del fortalecimiento institucional para enfrentar de mejor forma los desafíos que plantean el sector; cambio climático y seguridad hídrica; mayores exigencias de transparencia y participación ciudadana; y, la modernización del procedimiento e institucionalidad tarifaria. Todos estos ejes forman parte, de hecho, del Proyecto de Ley desarrollado el año pasado orientado a la Modernización del Sector Sanitario.

La iniciativa establece una serie de avances sustanciales tales como la adecuación del sistema de multas y compensaciones para lograr una mayor justicia para los usuarios frente a fallas en la calidad de servicio; modernización tarifaria con procedimientos más expeditos y el apoyo de un Panel de Expertos; mayores estándares para las empresas en cuanto a la seguridad de sus instalaciones para evitar pérdidas o estar más preparadas frente a eventos producto del cambio climático; mejoramiento de los planes de emergencia y planes de gestión de riesgo; más instancias de participación ciudadana en el proceso de tarificación y en los actos regulatorios; y, especialmente, más facultades para la SISS incluyendo aumento en los montos de multas y capacidad sancionatoria.

## Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

El trabajo desarrollado por la Superintendencia durante el año 2019 y sus principales logros, se resumen en los siguientes 4 ejes orientadores:

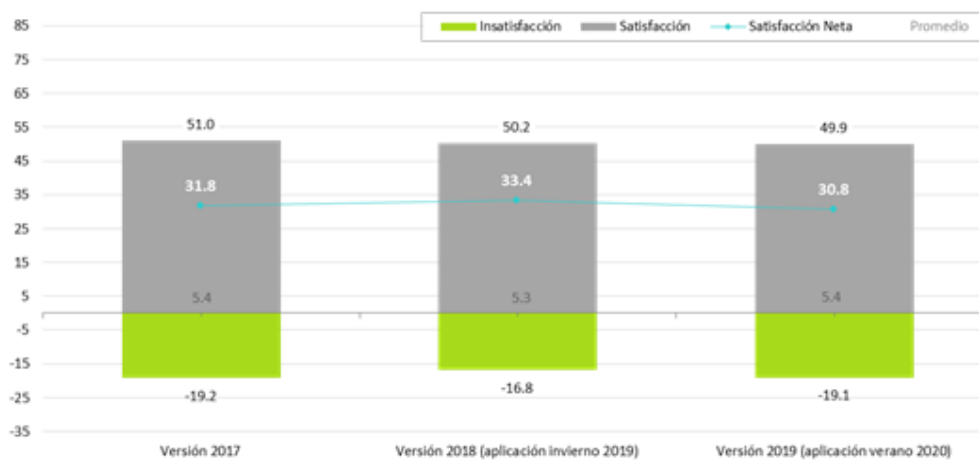


## 1. LAS PERSONAS AL CENTRO

Poner a las personas en el centro, significa dotar a las personas de servicios sanitarios de calidad y sustentables. La validación de esto, parte por la percepción de los mismos usuarios. Para medir eso es que año a año se estudia a través de una encuesta, la percepción que tienen las personas de los servicios de agua y saneamiento, más allá de los indicadores duros de calidad de servicio, como la continuidad, las presiones o el cumplimiento normativo.

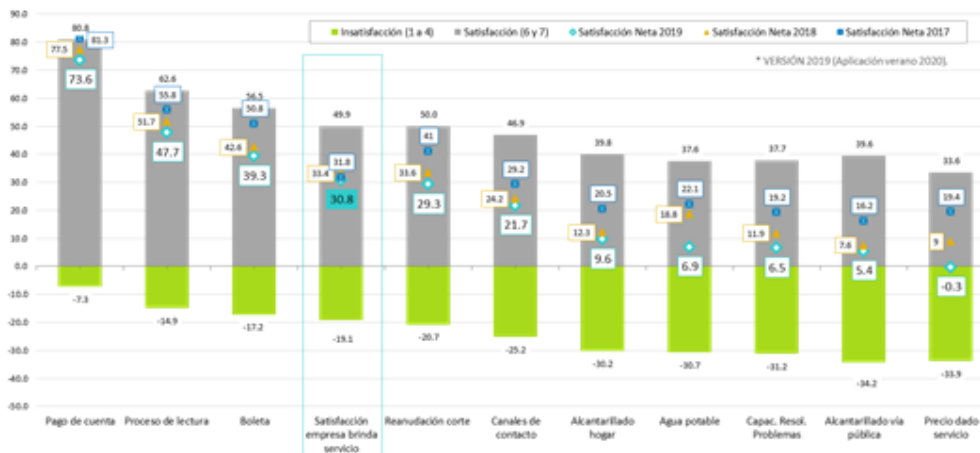
La opinión de las personas nos entrega orientaciones más precisas de los temas que son más relevantes para la ciudadanía y cuáles pueden ser deficitarios y requieren una mayor atención, así como identificar los atributos que van más allá del mero cumplimiento normativo, pero que resultan valiosos en la valoración que los usuarios hacen de los servicios.

En términos generales se observa que la evaluación del sector se mantiene en torno al 30% de satisfacción neta, vale decir, considerando el porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con el servicio y restando el porcentaje de insatisfechos.



Estos resultados sitúan al sector sanitario por sobre la evaluación de los servicios de electricidad e internet, aunque por debajo de los servicios de telefonía celular y de gas.

Por otra parte, la mayor parte de los atributos del servicio presentan una valoración neta positiva, como se muestra en el gráfico. Sin embargo, es posible apreciar una baja en la apreciación de los usuarios que puede tener su explicación no solo en mayores exigencias y expectativas, sino también en las dificultades que ha debido enfrentar el sector durante el 2019. Esto nos llama a trabajar aún con más energía en aplicar la regulación de la manera más exhaustiva posible para mejorar el servicio que reciben los usuarios.



### Consejo Social y consulta pública

Durante 2019, el COSOC de la SISS -que cuenta con 11 integrantes entre consejeros y consejeras que representan a diversas instituciones de la ciudadanía, como es la Asociación Gremial de Consumidores y Usuarios (AGRECU), Agrupación interamericana de ingeniería sanitaria y ambiente (AIDIS), la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios AG (ANDESS), Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (CEDEUS) de la Pontificia Universidad Católica, Federación Metropolitana de Uniones Comunales de Juntas de Vecinos FEMUC, la Asociación de Consejeros de la Sociedad Civil Municipales (Cosoc) de la Región Metropolitana y la Junta Nacional de Bomberos- sesionó en ocho oportunidades, en las que se analizaron temáticas relevantes tales como la sequía, el abastecimiento de agua potable y los planos de desarrollo de las empresas sanitarias.

La consulta pública realizada en 2019 (participaron 712 personas a nivel país), indagó en aquellos temas que la ciudadanía considera relevante para una adecuada relación con las empresas sanitarias a partir de la propuesta de esta Superintendencia, respecto a la cuenta pública de las empresas, la entrega de información y a programas educativos. El 94,94% de los encuestados considera que las empresas sanitarias deben rendir cuenta de su gestión a los clientes, especialmente en su calidad de servicio (66,71%), planes de inversión y ejes de desarrollo (49,44%) y programas de beneficios (48,74%).

### Gestión de reclamos y educación ciudadana



Esta Superintendencia trabaja día a día en la orientación para que las personas pueden ejercer sus derechos cuando las empresas no les responden adecuadamente, sobre todo teniendo en cuenta que este mercado tiene características de monopolio natural y las personas no pueden cambiar de empresa si están insatisfechos con el servicio prestado, como pasa habitualmente en mercados competitivos. A través de los

canales disponibles, en 2019 se recibieron 15.479 reclamos contra empresas sanitarias, el 67% de los cuales fueron resueltos completos o parcialmente a favor de los usuarios, lo que significó un reembolso a los clientes por más de \$ 700 millones.

Con el fin de continuar empoderando al ciudadano, no quisimos dejar de lado a los más pequeños del hogar. Es por ello que durante el año pasado, trabajamos en un proyecto educativo denominado "El Asombroso Viaje del Agua" que llegará a los niños y niñas que se están iniciando en el mundo de la lectura. Se trata de un libro ameno y didáctico que recorre el ciclo urbano del agua, de forma que los niños y niñas conozcan cómo se produce, distribuye, recolecta y trata el agua que ocupan a diario, buscando incorporar y establecer hábitos de cuidado y uso responsable desde la más temprana edad.

## 2. CONTINUIDAD DE SERVICIO

Otro eje estratégico que hemos desarrollado en la Superintendencia es la continuidad del servicio. En "chileno", que no se corte el agua, que no se produzcan cortes imprevistos o no programados.

En el año 2014 se registraba un promedio de 25,5 cortes diarios en el país, valor que ha disminuido a 19,8 cortes diarios en el 2019. Muchas de estas suspensiones ocurren reiteradamente en la misma área, generando una creciente insatisfacción en los usuarios. **Al 2019 los cortes no anunciados dan cuenta de una disminución hasta llegar a un promedio de 5% anual en el último quinquenio, acumulando una baja de un 23% en el período.** Como se puede apreciar en el gráfico, los más beneficiados fueron los clientes afectados por cortes reiterados, es decir, aquellos que sufrían más de 4 cortes imprevistos al año, que cayeron un 66% entre 2014 y 2019.



( ) Cortes reiterados, corresponden a cuarteles y clientes afectados por 4 o más cortes en un semestre o 6 o más en un año calendario.

En materia de soluciones efectivas, la SISS impulsó un plan de acción para cuarteles por cortes reiterados, de modo de focalizar la reposición de redes en los lugares más urgentes, lo que implicó que en 2019 se renovaran más de 99.700 metros, cifra que más de 6.800 metros respecto del año anterior y representa un aumento de un 7%. Esto es un gran avance producto del trabajo impulsado por la SISS, que se beneficia a miles de personas. Queremos seguir disminuyendo estas suspensiones del servicio y para eso estamos trabajando en una política de aumento de los compromisos en los Planes de Desarrollo, particularmente en materia de reposición de las redes, así como en el establecimiento de soluciones en que las empresas inviertan en sistemas tecnológicos que les permitan realizar mantenencias preventivas en las redes.

## 3. SEQUÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestro tercer eje estratégico, se enfoca en el elemento que ha marcado los últimos años, y 2019 no fue la excepción: el cambio climático, que nos ha golpeado con situaciones extremas, desde una sequía permanente a temporales repentinos e intensos.

El año pasado, terminó con el más bajo registro histórico de precipitaciones en la zona central, lo que se tradujo en una aguda merma de los caudales en las fuentes superficiales desde las que se abastecen las concesionarias, llegando a valores históricos, incluso menores al 99 % de probabilidad de excedencia. Considerando lo anterior, la SISS ha debido reforzar sus instrumentos de control, requiriendo a los prestadores, en particular aquellos con abastecimientos mixtos o superficiales, localizados en la zona centro del país, la preparación de escenarios de por lo menos tres años, donde se proyecten situaciones de precipitaciones similares o inclusive más agudas que las observadas durante 2019.

Se ha instruido a las concesionarias a tomar medidas específicas, complementadas con campañas de consumo responsable de la población junto con la participación directa y activa de municipios, **con el fin de evitar racionamientos del servicio** en los principales núcleos urbanos del país, estas medidas se detallan a continuación:

### **Región Metropolitana de Santiago**

El Gran Santiago, con más de 5,8 millones de habitantes, se abastece de fuentes superficiales correspondientes a los ríos Maipo y Mapocho, cauces que han sido fuertemente impactados. La concesionaria ha mantenido una **política de compra de agua cruda en los meses de invierno**. La declaración de zona de escasez en la primera sección del río Maipo permitió ampliar los acuerdos con regantes, de manera de efectuar compras de agua también durante el verano. Adicionalmente, se tramitaron **traslados de derechos de aguas** para aumentar la disponibilidad en la captación, lo que ha permitido mantener un volumen mínimo en el embalse El Yeso y asegurar la continuidad de servicios en el Gran Santiago. En el Mapocho, se encuentran en desarrollo medidas complementarias como la **construcción de sondajes y ampliaciones de la infraestructura de elevación** con el objeto de evitar problemas de suministro en las zonas altas de las comunas de Las Condes y Lo Barnechea. Además, se trabaja en una batería de proyectos de largo plazo que se podrán implementar de manera secuencial y que permitirán aumentar la oferta de agua potable inclusive en agudos periodos de escasez, tales como: nuevas compras a regantes o intervención del río, acelerar construcción de fuentes subterráneas, ampliación de la planta de tratamiento de agua potable Padre Hurtado, intercambio e infiltración de aguas servidas tratadas, plan de gestión de redes, implementación de medidas de reducción de demanda con campañas comunicacionales y reuniones con grandes consumidores, entre otras iniciativas.

### **Región de Valparaíso**

El Gran Valparaíso se abastece de las fuentes superficiales correspondientes al río Aconcagua y los embalses Aromos y Peñuelas. Sin embargo, la sequía ha impactado fuertemente la disponibilidad de agua cruda en este río y de manera significativa en los embalses, a tal nivel que se proyectó que el embalse Peñuelas quedaría sin agua en febrero del año 2020. De manera similar, el conjunto de comunas costeras que se emplazan entre San Antonio y Algarrobo, son abastecidas desde el río Maipo en su desembocadura, punto en el que se ha observado una reducción de caudales disponibles, superando todos los registros históricos. La gestión administrativa de convenios mantenidos con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) **reforzaré la producción en el acueducto Las Vegas y el uso de aguas del embalse Los Aromos. Estas medidas, junto con la ejecución de obras adicionales en la conducción que abastece el Litoral Norte de la región y en el tranque La Luz, permitieron asegurar el suministro en los centros urbanos durante el año 2019. En cuanto a las medidas estructurales, se trabaja en un convenio de largo plazo con la DOH por uso del embalse Los Aromos y en la construcción de obras de reversibilidad conducción Aromos-Concón, obra que llena el embalse Los Aromos desde la planta Concón (río Aconcagua) en periodos de invierno. Es así como se proyecta la construcción de una tubería de nueve kilómetros que consiguió unir el embalse Aromos a la planta Concón, fuente de abastecimiento de agua potable del sistema Gran Valparaíso (un millón de habitantes), y que mejorará reducir significativamente las pérdidas de agua que se registran actualmente en el trayecto.**

### **Región de O'Higgins**

Rancagua y sus alrededores se abastecen fundamentalmente de fuentes superficiales correspondientes al río Cachapoal, lo que se refuerza con producción de pozos. Si bien el déficit hídrico no ha afectado fuertemente esta región, de manera preventiva se inició la preparación de un plan de trabajo priorizado que permitirá asegurar el suministro en los años futuros, evaluando alternativas, entre ellas la construcción de nuevos sondajes en la localidad que permitan reforzar los recursos que se captan desde el río Cachapoal.

### **Otras regiones**

Por la amplitud territorial que presenta este déficit hídrico, durante el periodo se tomarán medidas de largo plazo para enfrentar escenarios agudos de escasez, como por ejemplo en la Región de Coquimbo donde se trabaja en robustecer los acuerdos de largo plazo con la Junta de Vigilancia del Río Elqui, así como también las mejoras en el tratamiento de algunas de sus fuentes subterráneas y la posibilidad de considerar plantas de osmosis en sus localidades costeras. Esto último también aplica para la Región del Maule.

### Programas de Desarrollo

En 2019, se dictó una nueva **Guía Técnica de Elaboración de los Programas de Desarrollo**, la que contempla todas las inversiones de las empresas con el fin de asegurar la calidad y continuidad de los servicios sanitarios, y que por definición incluye temas asociados a la reposición, extensión y ampliación de las instalaciones.

El documento se construyó tras un proceso de consulta pública que consideró las observaciones de los interesados y la constitución de una mesa técnica de trabajo para discutir todos y cada uno de los aspectos importantes para los participantes poniendo énfasis tanto en la reposición de la infraestructura como en la capacidad de gestión de las empresas, con el fin de mejorar la calidad y continuidad de sus servicios.

La Guía Técnica para la Elaboración de Programas de Desarrollo se encuentra contemplada en la legislación vigente y es de amplia relevancia en el sector, por cuanto imparte las instrucciones que deben cumplir las compañías para la elaboración de sus programas de inversión que están obligados a **realizar en un horizonte de 15 años, y que deben actualizar cada cinco. Se elabora sobre la base de un diagnóstico del estado y capacidad de su infraestructura para identificar y programar las obras necesarias para ampliar, extender y reponer la infraestructura de agua potable y de aguas servidas, necesarias para atender adecuada y oportunamente el crecimiento de la población.** De esta manera, es posible asegurar la calidad y continuidad de los servicios sanitarios en el mediano y largo plazo.

A la fecha se han comprometido inversiones a lo largo del país, entre las principales podemos destacar:

Región	Localidades	Año	Obra
Arica	Arica	2018-2019	Estanque de Regulación Semienterrado Chuño 10.000 m3
Antofagasta	Calama-Tocopilla-Sierra Gorda-Baquedano	2019-2020	Sistema de bombeo embalse Conchi 600 l/s fuente emergencia
Antofagasta	Calama Antofagasta	o 2020	Estanque 6.600 m3, volumen seguridad
Antofagasta	Antofagasta	2020	Estanque Salar del Carmen 10.000 m3, volumen seguridad
Atacama	Copiapó-Tierra Amarilla-Caldera - Chañaral	2017-2020	Desaladora y obras complementarias
Coquimbo	La Serena-Coquimbo	2019	Pozos Adicionales Sistema Productivo La Serena - 2 pozos acuífero Culebrón (Q=50 l/s c/u)
	Illapel	2020	Obras de mitigación de eventos de turbiedad Illapel - Construcción PTAP Filtros 500 UNT.
	Ovalle-Huamalata	2021	Mejoramiento sistema productivo de Ovalle - Sondajes El Peñón N° 3A y 4A (2 de 80 L/s c/u)
	Punitaqui	2020	Impulsión Michea Punitaqui - Construcción Impulsión Estero Punitaqui ( L=6.900 m)
Valparaíso	Gran Valparaíso	2021	Conducción Reversible Aromos-Concón. Tramo Embalse Los Aromos-Estero Limache (7.800 metros)

Metropolitana	Gran Santiago	2020-2021	Estanque de seguridad San Enrique de 11.000 m3
	Gran Santiago	2020-2021	Estanque de seguridad San Antonio de 20.000 m3.
	Gran Santiago	2020-2022	Pozos en La Pintana (1500 l/s)
O'Higgins	Rancagua-Machalí	2018-2021	Estanques de agua potable por 20.400 m3
Bío Bío	Concepción-Talcahuano	2021	Estanques de agua potable por 8.750 m3
	Lota	2019	Estanque agua cruda 18.800 m3
	Florida	2021	Interconexión de producción Quillón-Florida
Ñuble	Chillan-Chillán Viejo	2019-2021	Estanques de agua potable por 11.200 m3

### Prevenir las emergencias

En materia de **prevención de desastres**, durante 2019 esta Superintendencia completó con éxito la **fiscalización del PLAN INVIERNO**, actividad periódica que consiste en controlar las medidas preventivas que deben realizar las empresas sanitarias para enfrentar las condiciones que impone la temporada de invierno, especialmente lo relacionado con limpieza de colectores de aguas servidas para que no colapsen con el ingreso descontrolado de aguas lluvias. El año pasado se realizó más de 500 acciones de fiscalización por este motivo.

No conforme con ello, se elaboraron dos nuevos planes de fiscalización a ejecutar de manera regular a partir de 2019: el **PLAN INCENDIOS**, para fiscalizar acciones preventivas relacionadas con las amenazas de incendios forestales, y el **PLAN PRECIPITACIONES ESTIVALES**, entre las regiones de Arica y Atacama, como estrategia de control de las medidas de prevención ejecutadas por las empresas sanitarias para fortalecer los sistemas afectados por precipitaciones en el altiplano.

Siempre en la línea de la prevención, es importante mencionar que al estudio "Metodología para la evaluación del riesgo en infraestructura de producción de agua potable frente a amenazas de origen natural" (financiado en gran medida por fondos CORFO) se ha agregado un segundo estudio denominado "Sistema de supervisión y alerta temprana para los servicios de agua potable urbanos concesionados", con el mismo esquema de financiamiento. Su objetivo es generar un diseño de una **hoja de ruta que permita a la SISS implementar un sistema de alcance nacional para la supervisión y alerta temprana de contingencias en los servicios de agua potable urbanos, causadas por el impacto directo de eventos climáticos extremos**. El sistema se basa en la filosofía del Internet de las cosas, combinando adquisición de datos con modelos a partir de aprendizaje profundo. Esto es, en otras palabras, la ciencia de los datos aplicada a la fiscalización de servicios sanitarios urbanos.

En la línea de respuesta ante desastres, esta Superintendencia ha impulsado los **Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia y Desastres**, para definir anticipadamente los protocolos de acción y comunicación, así como el levantamiento y coordinación de recursos disponibles, para el suministro de agua potable mediante mecanismos alternativos cuando haya cortes o suspensiones de servicio.

Durante 2019, se formalizaron 15 de estos planes a nivel comunal, destacando entre ellos tres capitales regionales: Coquimbo, Rancagua y Talca.

Varios son los eventos que han puesto a prueba estos planes, y en definitiva, las capacidades de respuesta de las empresas y de esta Superintendencia, destacan entre ellos las precipitaciones estivales del norte grande, que afectaron el suministro normal de agua potable de la localidad de Calama, o los eventos de corte de suministro masivo en Osorno, Los Ángeles y Chiguayante.

Asimismo, y con el fin de prevenir situaciones como estas, la SISS ejecutó un **Programa de Fiscalización Extraordinario en los principales sistemas de tratamiento de aguas potable del país, orientado a detectar hallazgos en la infraestructura que utiliza o almacena combustible líquido o productos químicos para su funcionamiento**. Entre julio y agosto del año pasado, se fiscalizaron 240 sistemas de agua potable, priorizándose los sistemas con fuentes superficiales que abastecen grandes centros poblados y,

posteriormente, se incorporaron aquellos recintos con captaciones en base a aguas subterráneas, estanques de distribución de relevancia, servicios menores y localidades aisladas.

Del total fiscalizado, **sólo 8 localidades presentaron riesgo de contaminación por hidrocarburos**, relacionados con estanques de combustible o generadores eléctricos, situación que fue advertida y corregida en breve plazo por las concesionarias.

Tras concluir el proceso, se instruyó formalmente a las empresas sanitarias que presentaron riesgos que adoptaran las acciones necesarias para minimizar la posibilidad de un peligro en el más breve plazo posible.

Paralelamente, se realizaron coordinaciones con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para hacer fiscalizaciones conjuntas y actualizar aspectos normativos respecto de instalación de combustibles líquidos existentes en plantas de producción y distribución de agua potable, tarea que se plasma en la Resolución SEC N ° 30.116 del 8 de agosto de 2019, dirigida a todas las empresas sanitarias, que instruye la regularización y fiscalización de las instalaciones de combustibles líquidos.

Frente a esto, las empresas sanitarias han ejecutado las mejoras en sus instalaciones y procedimiento que **mitigar la ocurrencia de eventos de contaminación de las fuentes, ya sea con hidrocarburos u otros elementos que pueden afectar el funcionamiento del sistema tratamiento y producción de agua potable. Conforme al seguimiento efectuado a las acciones comprometidas ya se han ejecutado a la fecha más de 800 mejoras, de un total de 1.005 instruidas .**

Chile cuenta con un alto nivel de cobertura de aguas servidas a nivel urbano y con un excelente porcentaje de alcantarillado. Con estos niveles, el país está en posición de comenzar a dar el siguiente paso que es mejorar los índices de reutilización de aguas residuales y la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha establecido un plan para su desarrollo. **Por ejemplo, en La Serena y Coquimbo actualmente 1.500 litros de aguas residuales por segundo son vertidas al mar, lo que podría regar 4 mil hectáreas. Cada año, se pierden así 49 millones de metros cúbicos generados (con lo que se podría llenar dos veces el embalse El Bato).** Contamos con varias experiencias exitosas en este tema, como por ejemplo la reutilización de aguas grises en proyectos privados como el Condominio Costa Mansa, algunos liceos públicos o el caso de la Región de Antofagasta, donde el 10 % de las aguas servidas que se generan en la capital regional se reutilizan en la minería. Estas son iniciativas que se debieran ir repitiendo.

En este marco, la SISS impulsa un **plan orientado al Reciclaje de Aguas y Gestión de Pérdidas de aquí al año 2030 que tiene varios ejes, como la reutilización de las aguas servidas, echando mano de las aguas grises y las aguas servidas, con énfasis en los emisarios submarinos. Por otro lado, se busca aumentar la aplicación de los lodos generados en los sistemas de tratamiento de aguas servidas a los suelos (agrícolas y forestales), buscando alternativas más eficientes y ambientalmente más adecuadas. En otro eje está la revisión de regiones donde no se han logrado porcentajes relevantes de aplicación de lodos en el suelo propendiendo a liberar espacio en los actuales Rellenos Sanitarios. Por último, el tema de Aguas lluvias,**

### **Mirando hacia el 2030**

La sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento, así como su continuidad y calidad, requiere del trabajo diario de fiscalización y de la revisión y seguimiento de los proyectos de mediano y largo plazo de las concesionarias a través de los Planes de Desarrollo. Pero también se requiere una mirada de más largo plazo, que permita abordar los crecientes desafíos que enfrenta el sector sanitario.

En marzo de 2019 realizamos el Seminario "Seguridad Hídrica, Compromiso Compartido", con la participación de más 400 asistentes incluyendo a los ministros de Obras Públicas y de Vivienda. En este seminario se present ó los 12 proyectos que conforman la Agenda del Sector Sanitario al 2030, fruto del trabajo participativo de dos años de diversos actores sociales, académicos, del sector público y del sector privado y cuyo objetivo fue identificar los principales desafíos del sector sanitario hacia el 2030, así como delinear una hoja de ruta para su logro.





Este evento se coronó con un proceso participativo en el que recorrimos el país de norte a sur, posibilitando la participación de más de 600 personas del sector público, privado, de la academia y la sociedad civil organizada, en talleres con mesas de trabajo en la mayoría de las regiones y entrevistas con una treintena de expertos, para poner cuerpo a los 12 proyectos y convertirlos en programas de trabajo, incluido un cronograma de actividades anuales, con presupuestos, metas, responsables y riesgos. Además, se definió un Consejo Consultivo asesor de la Agenda 2030 con transversalidad de actores, y, finalmente, se realizaron talleres de difusión desde Arica a Punta Arenas.

Finalmente, estos proyectos fueron lanzados en un evento internacional al que también asistieron expertos de Australia y Holanda y un representante de la IWA (International Water Association). En dicha ocasión la SISS suscribió los principios promovidos por la IWA para un uso racional de los recursos hídricos, cuya herramienta permite avanzar en el logro de los retos a los que se enfrenta el sector sanitario urbano.

#### 4. NUESTRA FORMA DE HACER LAS COSAS

La fiscalización de la calidad del servicio es una tarea permanente y en constante evolución. Por ello hemos desarrollado una **fiscalización bajo el modelo de auditoría ante el autocontrol de las empresas**, con lo que maximizamos la eficiencia de nuestras inspecciones.

Con esta metodología, impulsamos a las empresas a desarrollar actividades preventivas y monitoreos con uso de tecnología en base a los riesgos detectados y el nivel probable de impacto en la población.

A eso sumamos una intensa actividad en terreno. En 2019 realizamos 3.671 fiscalizaciones presenciales en todo el país, lo que constituye un 3,2% más que el año 2018 (3.554). Esto es casi 2 fiscalizaciones en terreno por hora.

El detalle de fiscalizaciones se presenta como sigue:

Tipo Fiscalización	N°
Comercial	148
RILES	174
Técnica	3.349
<b>Total</b>	<b>3.671</b>

Las fiscalizaciones técnicas se dividen en:

Proceso	N°
Producción	1.021
Distribución	519
Recolección	863



Tratamiento y disposición	640
Planes de Desarrollo (Inversión)	306
<b>Total</b>	<b>3.349</b>

Esta labor la realizamos también con el apoyo de un tremendo trabajo legal, pues muchas de las sanciones que se cursan como incentivo a una mejor conducta en la industria terminan en tribunales.

En materia de sanciones, durante 2019 la SISS cerró 156 multas por un total de 10.941 UTA, equivalente a 6.515 millones de pesos, a partir de un trabajo de fiscalización focalizado en el mejoramiento de la calidad de servicio que reciben las personas.

### **Fijación de Tarifas**

Otra gran tarea que realizamos es la fijación tarifaria. Fijar tarifas es una labor técnica muy especializada que la SISS lleva adelante con profesionalismo. Implica la aplicación de detallados análisis que se contrastan con los de las empresas y que, cuando hay discrepancias, se llevan a la decisión de un Panel de Expertos.

El año pasado el trabajo tarifario fue intenso, iniciamos con una Comisión de Expertos constituida para sancionar las discrepancias con 3 empresas sanitarias de la Región Metropolitana con las cuales no logramos un acuerdo tarifario (Sembcorp Aguas Chacabuco, Sembcorp Aguas Lampa y Sembcorp Aguas Santiago). La comisión sancionó un resultado global cercano al 0% de variación.

Además, el año pasado desarrollamos las bases para iniciar 13 procesos tarifarios:

- Melipilla Norte
- La Leonera
- EMAPAL
- Inmobiliaria Norte Mar Rodelillo
- Cooperativa Sagrada Familia
- Cooperativa Comunidad de Maule
- Izarra de Lo Aguirre
- Servicios Sanitarios Larapinta
- Aguas Araucanía
- Aguas San Pedro (región del Bío-Bío)
- Aguas La Serena
- Aguas Santiago Norte - Hacienda Batuco
- Agua Potable El Colorado

Junto a ello, en 2019 se publicaron 7 decretos tarifarios en seis de los cuales se logró el mantenimiento o reducción de las tarifas a los usuarios:

- ESVAL, Región de Valparaíso (0,00%)
- Lago Peñuelas, Región de Valparaíso (0,00%)
- Brisas de Mirasol, Región de Valparaíso (0,00%)
- Aguas Décima, Región de Los Ríos (-2,50%)
- Aguas de Colina, Región Metropolitana (-5,00%)
- Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Quepe, Región de La Araucanía (+47,3%)
- Aguas del Centro, Región del Maule (-18,30%)

Asimismo, se alcanzó un acuerdo tarifario con Aguas Araucanía para evitar alzas en las tarifas por los próximos 5 años, que también contempla la realización de obras para mejorar la calidad de vida de las personas y el cuidado del medioambiente, proyectos que tienen que ver con la escasez hídrica y olores molestos de las plantas de tratamiento y elevadora de aguas servidas.

Por último, el año pasado intercambiamos 23 estudios tarifarios con las siguientes empresas:

- SEpra (-2,5%)
- Aguas Chañar (-0,3%)
- Aguas Andinas (-3,00%)
- Aguas Manquehue (-1,5%)
- Aguas Cordillera (-1,5%)
- BCC (-1,45%)
- Servicios Sanitarios de la Estación (0,2%)
- ESSSI – Pichidanguí (0,00%)
- ESSSI - Los Molles (3,5%)
- ESSSI – Pillanellun (-1,5%)
- COSSBO (0,35%)
- Tortalillo (0,41%)
- Santa Rosa del Peral (-0,57%)
- La Leonera (-0,02%)
- Explotaciones Sanitarias (-2,5%)
- EMAPAL (-1,82%)
- Inmobiliaria Norte Mar Rodelillo (-0,16%)
- Aguas San Pedro – Sector Estación (-1,5%)
- Aguas San Pedro – Las Mariposas (0,00%)
- Cooperativa Sagrada Familia (0,46%)
- Cooperativa Comunidad de Maule (-0,41%)
- Izarra de Lo Aguirre (-1,51%)

Cabe destacar el proceso tarifario de Aguas Andinas, que concluyó con una reducción de 3% en la tarifa de agua potable para los próximos cinco años para cerca de seis millones de personas en la Región Metropolitana y contempla dos inversiones muy importantes: la construcción de estanques en el Río Maipo, por 1,5 millones de litros cúbicos, que permitirán aumentar la capacidad de resistencia de Santiago de 11 a 34 horas continuas en caso de eventos climáticos que obliguen a suspender la operación de las plantas de agua potable; y las inversiones para aumentar los estándares ambientales y normativos en la planta de La Farfana. También hubo reducción de tarifas en las zonas concesionadas de Aguas Cordillera y Aguas Manquehue.

Otra labor relacionada es la ampliación de las áreas de concesión de las empresas sanitarias. Se trata de una labor importante porque las ciudades crecen y debe haber un aumento coherente de los servicios regulados de agua potable y alcantarillado. El año pasado se tramitaron aumentos de áreas de concesión por 696 hectáreas, lo que permitió que 6.491 familias contaran con servicios regulados.

### **Cultura e Historia**

Hoy sabemos que Chile cuenta con un sistema sanitario robusto, con grandes inversiones y obras de alta tecnología. Pero antes que llegaran las sanitarias privadas, el país fue formando paso a paso y a pulso las bases de su red sanitaria. Puede sonar a un cuento viejo, pero lo cierto es que existen registros que nos muestran esto. La SISS hizo entrega de ocho rollos de películas históricas que contienen documentales del agua potable y que fueron filmados a fines de los años 60, según se estima, las que fueron puestas a disposición de la Cineteca Nacional para recuperarlas y digitalizarlas con el objetivo de dejarlas disponibles a la ciudadanía.

### **Mujeres líderes**

La SISS siempre ha tenido una preocupación especial por las personas que la conforman y que dan su esfuerzo con la idea de mejorar la calidad de vida de los chilenos. En esa perspectiva, es importante destacar en esta cuenta pública cómo se han relevado especialmente nuestras funcionarias durante el año 2019.

El año pasado asumió la dirección de la Oficina Regional Metropolitana por primera vez una mujer, y es una de las tres Jefas Regionales de la SISS a nivel nacional. Este es un avance desde el punto de vista de la perspectiva género y en el rol de la mujer en el servicio público. En esta misma línea, cabe destacar que de un total de 517 postulantes, el Servicio Civil seleccionó a tres mujeres de la SISS para su programa Red de Mujeres Líderes del Estado.

## 4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

En el corto plazo, **la principal preocupación de la SISS ha de ser la sequía y las consecuencias que este fenómeno tiene en los sistemas sanitarios**. Es, de hecho, el eje de acción más importante, especialmente en un contexto de pandemia como el que ha enfrentado Chile (y el mundo). Cuidar la vida de las personas requiere la seguridad de que se contará con el agua necesaria para ello y la falta de agua puede poner eso en riesgo. Por ello, todo nuestro esfuerzo se ha de concentrar en instar a las empresas, con todas las herramientas que nos entrega la ley, a intensificar sus trabajos en pos de prevenir escenarios que obliguen a restringir el consumo humano o industrial.

En otra área, el tiempo por venir debe traer avances en materia de Agua Potable Rural, toda vez que durante el año pasado se avanzó en la preparación del cálculo tarifario que obtenga la fiscalización de esos sistemas alejados de los centros urbanos. Este sector constituye también un desafío para la capacidad operativa de nuestra institucionalidad y será parte importante de nuestra preocupación.

El año 2019 ha sido sin duda uno de los más secos de los que se tenga registro. En varios cursos de agua del país se midieron caudales por debajo de los mínimos históricos, lo que suma al bajísimo nivel de precipitaciones observado en gran parte del país. Este escenario, sumado la seguidilla de años secos que se han presentado desde hace más de 10 años, representó para todos los usuarios del recurso un desafío mayor y por cierto para las empresas de servicios sanitarios. El seguimiento efectuado por la autoridad y la instrucción de medidas a cada una de las empresas en riesgo, y por cierto el esfuerzo de las concesionarias, logrará una vez más mantener la continuidad de suministro en todos los servicios urbanos que regula y fiscaliza la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Sin embargo, los esfuerzos para mantener la seguridad de suministro son cada vez más complejos y requieren esfuerzos extraordinarios por parte de los actores usuarios del recurso y en especial por quienes requieren del agua para el riego de cultivos tanto para el consumo nacional como para su exportación. Las situaciones críticas de riesgo para la mantención del suministro de agua potable para las personas se multiplican y hacen necesario revisar nuestra mirada sobre el futuro de la producción de agua potable, buscando soluciones estructurales que dar un salto significativo en materia de seguridad hídrica

Por otra parte, los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados para el año 2030 por la Organización de Naciones Unidas, nos llaman a avanzar en un acceso seguro al agua y saneamiento para las personas, pero también a que este acceso sea universal y un precio asequible. No podemos descuidar, por tanto, los impactos tarifarios que pueden tener estas soluciones, que algunos casos pueden ser muy significativos, por lo que se requiere volcar también la mirada a aquellas soluciones más eficientes, muchas de las cuales requieren de una gestión coordinada de los distintos actores en cada una de las cuencas. La seguridad hídrica para los servicios de abastecimiento de agua potable tendrá desafíos muy importantes en los próximos años y tendremos que estar abiertos a evaluar y discutir distintas alternativas de solución, así como sus beneficios, ventajas y desventajas. Los acuerdos de largo plazo entre las concesionarias y las Juntas de Vigilancia que administran embalses y cursos de agua, las inversiones de las empresas sanitarias en nuevas fuentes de agua superficial o subterránea, las plantas de desalinización, la recarga de embalses y acuíferos, la reducción de las pérdidas y la reutilización de las aguas servidas, son parte de las soluciones que jugarán un rol clave los próximos años, que pondrán a prueba nuestra capacidad de innovar y nuestra voluntad de llegar a acuerdos que sean beneficiosos para las personas y que nos den la seguridad de un suministro continuo y de calidad, sostenible en el tiempo. A modo de ejemplo, en el ámbito de la reutilización de las aguas servidas, se requiere avanzar a soluciones que pongan el foco en el bien público,

Otro aspecto al que deberemos poner especial atención son nuestras aguas subterráneas, cuya gestión puede dar un salto significativo en la medida en que la mayor cantidad posible de acuíferos cuente con organizaciones de usuarios y tomemos medidas lo más pronto posible para su explotación sustentable, vale decir, aquella que pueda ser sostenible en el tiempo y no comprometa el uso futuro de estos recursos. Más del 50% de la capacidad de producción de agua potable en Chile depende de fuentes subterráneas y si bien los acuíferos en muchos lugares representan reservas muy importantes de agua, es indispensable poner atención a que los niveles de explotación sean sostenibles en el tiempo así como la aplicación de medidas que permitirán proteger y aumentar la recarga de estos acuíferos. A nivel nacional y en la mayoría de las cuencas del país, el uso de agua para el consumo humano representa un porcentaje bajo respecto de los usos totales, en torno al 10%. Sin embargo, al igual que cualquier otro uso se ve afectado por las condiciones de escasez

que afectan a muchas regiones del país y por otro representan una necesidad esencial y básica para el desarrollo de las ciudades y especialmente de las personas.

---

# Anexo 1

## Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

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

Ley N°18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

#### Misión Institucional

Velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente, 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.

#### Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr	Descripción
----	-------------

#### Objetivos Ministeriales

##### Nr. Objetivo

- 1 Estado con visión de largo plazo. Proveer y gestionar obras y servicios de infraestructura y gestión hídrica que contribuyan al desarrollo económico, social, cultural y sustentable del país, permitiendo la conectividad, la protección del territorio y las nuevas oportunidades, fortaleciendo las concesiones como herramienta de financiamiento y operación eficiente de las obras.
- 2 Desarrollo social y cultural a través de la infraestructura. Promover la movilidad de las personas y los bienes a lo largo del país, para el impulso de una infraestructura resiliente y gestión hídrica que propicie la productividad, en concordancia con las estrategias de desarrollo nacional y regional.
- 3 Hacer las obras en tiempo y forma adecuados. Gestionar los procesos de planificación, ejecución, explotación y evaluación de la Infraestructura y gestión hídrica de forma oportuna, de manera de garantizar su calidad y pertinencia en el tiempo.
- 4 Contribuir y promover la gestión eficiente y sustentable del medio ambiente, de los ecosistemas y del recurso hídrico. Regular y priorizar la disponibilidad y distribución de los recursos hídricos, de tal forma que contribuya a la suficiencia y abastecimiento sustentable y eficiente para toda la población.

#### Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.	1, 4	1
2 Velar por la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias	1, 3, 4	2

- |   |   |      |   |
|---|---|------|---|
| 3 | Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes. | 1, 4 | 3 |
|---|---|------|---|

**Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

Nr. Producto	Descripción	Clientes
1	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía Decreto del Ministerio de Economía que determina las tarifas por los servicios de agua potable y alcantarillado para el periodo de 5 años, para cada una de las concesionarias de servicios sanitarios. La proposición de Decreto es resultado del proceso tarifario establecido en el DFL N°70/88.	1,2
2	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas Decreto del Ministerio de Obras Públicas que otorga concesiones o ampliaciones de concesiones para la operación de servicios de agua potable y alcantarillado. Para cada concesión, periódicamente o cuando sea necesario se revisa y actualiza su respectivo Plan de Desarrollo, para asegurar la realización de inversiones que aseguren calidad del servicio de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas servidas.	1,2
3	Fiscalización de empresas sanitarias Información de resultado de las fiscalizaciones y controles efectuados a las concesionarias de servicios de agua potable, alcantarillado y disposición de aguas servidas.	1,2

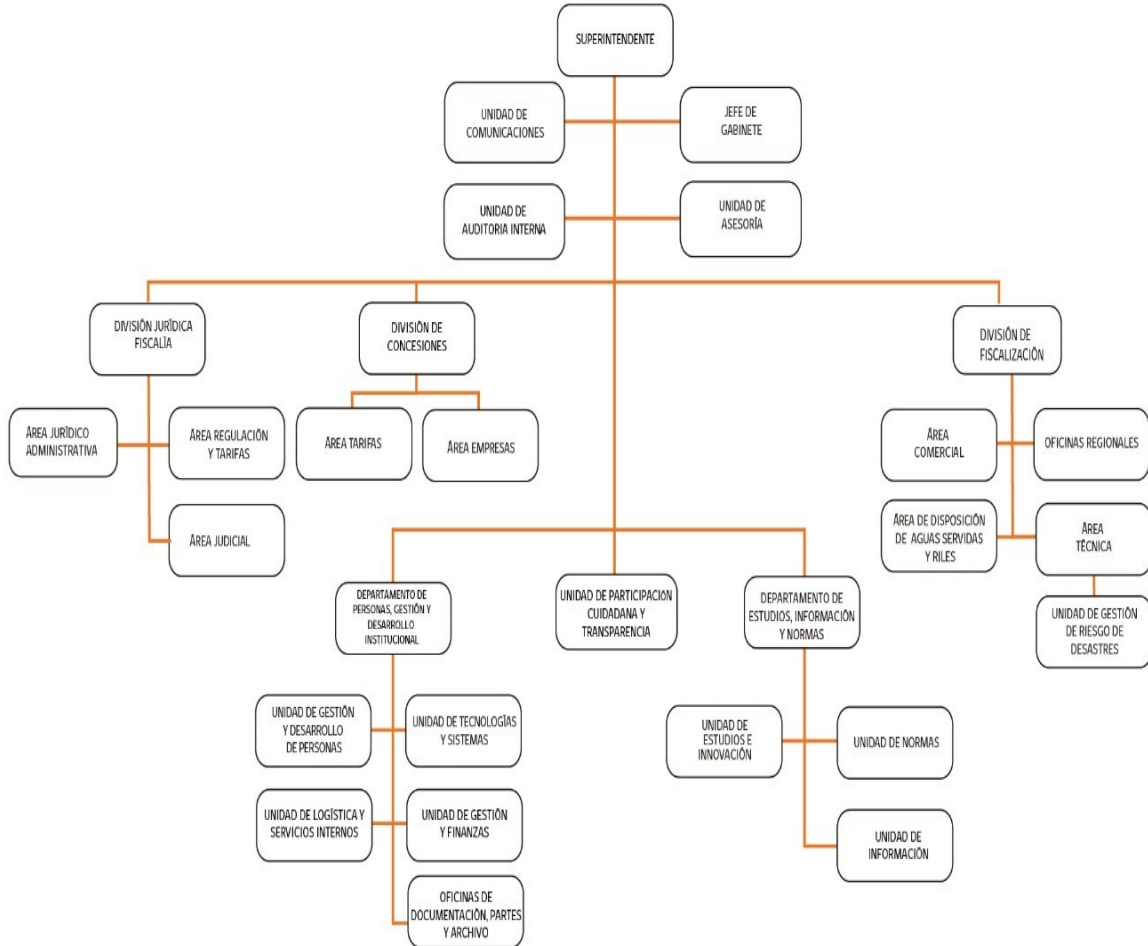
**Clientes / Beneficio / Usuarios**

Nr.	Descripción	Cantidad
1	Comunidad en general	17.248.450
2	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades	400

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



# Superintendencia de Servicios Sanitarios





### c) Principales Autoridades

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Superintendente de Servicios Sanitarios (s)	Jorge Rivas Chaparro
Jefe División de Concesiones	Jorge Rivas Chaparro
Jefe División de Fiscalización	Juan José Domínguez Risopatrón
Jefe División Jurídica - Fiscalía	Gonzalo Ignacio Astorquiza Lumsden
Jefa Departamento de Personas, Gestión y Desarrollo Institucional	Luz Macarena San Martín Vergara
Jefa Unidad Participación Ciudadana y Transparencia (s)	Ximena Isabel Silva Palma
Jefe Departamento de Estudios, Información y Normas	Gabriel Ricardo Zamorano Seguel
Jefa Unidad Comunicaciones	Carol Andrea Pizarro León

# Anexo 4

## Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

**Resultado Global año 2019 : 96,12 %**

### Nombre del Indicador

Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t.

### Producto Estratégico

Fiscalización de empresas sanitarias

### Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados} / N^{\circ} \text{ total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados realizar en el año}) * 100$

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	100,00	77,00	100,00	77,00 %

### Nombre del Indicador

Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.

### Producto Estratégico

Fiscalización de empresas sanitarias

### Fórmula del Indicador

$(\text{Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles} / \text{Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS}) * 100$

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	96,10	94,90	94,30	94,60	99,70 %

### Nombre del Indicador

Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.

### Producto Estratégico

Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía

### Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N}^{\circ}70/88 / N^{\circ} \text{ Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N}^{\circ}70/88) * 100$

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.

**Producto Estratégico**

Fiscalización de empresas sanitarias

**Fórmula del Indicador**

(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desar

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	74,00	74,00	73,00	73,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.

**Producto Estratégico**

Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas

**Fórmula del Indicador**

(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/ N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t.

**Producto Estratégico**

Fiscalización de empresas sanitarias <BR> - Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios<BR> \* Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias

**Fórmula del Indicador**

(N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98 vigentes en diciembre del año (t-2) )\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00 %



---

# Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

## Estado de los compromisos

Compromiso	Estado
Desarrollo de proyectos que incentiven la relación de las empresas sanitarias con sus usuarios	En Proceso
Programa obligatorio para las empresas sanitarias de gestión de emergencias	

---

# Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

# Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	3	25,00%	25,00%
Gestión Eficaz	4	60,00%	60,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
<b>Total</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Calidad de los Servicios</b>				<b>25,00%</b>	<b>25,00%</b>
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	98%	96.00%	97.96%	15.00%	15.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	60%	60.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	36 días	33.00 días	109.09%	5.00%	5.00%
<b>Gestión Eficaz</b>				<b>60,00%</b>	<b>60,00%</b>
Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	100.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	Medir	25.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	30.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	100%	100.00%	100.00%	45.00%	45.00%
<b>Eficiencia Institucional</b>				<b>15,00%</b>	<b>15,00%</b>

Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	106.00%	94.34%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	18%	11.00%	163.64%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	124.32 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>	<b>6.6%</b>
<b>Porcentaje del bono</b>	<b>100%</b>

### Notas explicativas

La Superintendencia de Servicios Sanitarios obtiene un 99,69% de cumplimiento para el año 2019, debido a que cumple parcialmente la meta del indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.



---

# Anexo 8

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 9

## Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 10

## Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

### Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

**Boletín**

12.974 - 09

**Descripción**

Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios y la ley N°20.998, que Regula los servicios sanitarios rurales, para imponer a los prestadores de servicios de producción de agua potable, la obligación de contar con sistemas de seguridad, protección perimetral y vigilancia de las plantas productoras.

**Objetivo**

Imponer a los prestadores de servicios de producción de agua potable, la obligación de contar con sistemas de seguridad, protección perimetral y vigilancia de las plantas productoras.

**Fecha de Ingreso**

2019-10-03

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.

**Beneficiarios Directos**

Usuarios de servicios sanitarios rurales y urbanos.

**Boletín**

12.936 - 03

**Descripción**

Modifica la ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para imponer a las empresas sanitarias la obligación de costear parcialmente conexión de alcantarillado. Ingresada el 10 de septiembre de 2019, por moción parlamentaria.

**Objetivo**

Incorporar la obligación de las empresas concesionarias de servicios de recolección y disposición de aguas servidas, de solventar parte del costo de las obras de conexión a la red de alcantarillado de las comunidades de desagüe

**Fecha de Ingreso**

2019-09-10

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.

**Beneficiarios Directos**

Comunidades de desagüe.

**Boletín**

12.928 - 12

**Descripción**

Permite y regula el uso de aguas servidas tratadas, para el riego de parques, plazas y espacios públicos urbanos. Objetivo: fomenta el uso de aguas servidas tratadas para el riego de parques, plazas y espacios

públicos urbanos, admitiendo el emplazamiento de sistemas de tratamiento de baja escala en determinados usos de suelo. Ingresada el 05 de septiembre de 2019, por moción parlamentaria.

**Objetivo**

Fomentar el uso de aguas servidas tratadas para el riego de parques, plazas y espacios públicos urbanos, admitiendo el emplazamiento de sistemas de tratamiento de baja escala en determinados usos de suelo.

**Fecha de Ingreso**

2019-09-05

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia

**Beneficiarios Directos**

Espacios públicos urbanos.

**Boletín**

12.920 - 7

**Descripción**

Modificar la Constitución de manera que garantice el acceso al agua potable. Ingresada el 03 de septiembre de 2019, por moción parlamentaria.

**Objetivo**

Incorporar en la Constitución el deber del Estado asegurar y garantizar el acceso al agua potable para el consumo humano.

**Fecha de Ingreso**

2019-09-03

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia

**Beneficiarios Directos**

Usuarios de agua potable.

**Boletín**

12.883 - 9

**Descripción**

Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, para exigir a las empresas prestadoras informar periódicamente a la Cámara de Diputados, el detalle de los planes de desarrollo e inversión, debidamente autorizados por la Superintendencia del ramo, relativos a la continuidad y calidad de los servicios. Ingresada el 6 de agosto de 2019, por moción parlamentaria.

**Objetivo**

Exigir a las empresas prestadoras informar periódicamente a la Cámara de Diputados, el detalle de los planes de desarrollo e inversión, debidamente autorizados por la Superintendencia del ramo, relativos a la continuidad y calidad de los servicios.

**Fecha de Ingreso**

2019-09-06

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia

**Beneficiarios Directos**

Usuarios de agua potable.

**Boletín**

12.833 - 9

**Descripción**

Modificar la ley N° 18.902 aumentando multa asociada a interrupción injustificada de los servicios sanitarios. Ingresada el 7 de agosto de 2019, por moción parlamentaria.

**Objetivo**

Igualar las sanciones por interrupción injustificada de los servicios eléctricos y sanitarios.

**Fecha de Ingreso**

2019-08-07

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Senado), sin urgencia

**Beneficiarios Directos**

Usuarios de agua potable.

**Boletín**

12.830 - 9

**Descripción**

Modificar la Ley General de Servicios Sanitarios, incorporando el deber del prestador de velar por la adecuada protección de la vida, la salud de los usuarios y del medio ambiente. Ingresada el 7 de agosto de 2019, por moción parlamentaria.

**Objetivo**

Incorporar como causal de caducidad de concesión sanitaria poner en peligro la vida humana o la salud de las personas.

**Fecha de Ingreso**

2019-08-07

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Senado), sin urgencia

**Beneficiarios Directos**

Usuarios de agua potable.

**Boletín**

12.824 - 09

**Descripción**

Modifica Ley General de Servicios Sanitarios y la ley N° 18.902, que Crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, para imponer nuevas obligaciones a las concesionarias. Ingresada el 24 de julio de 2019, por moción parlamentaria

**Objetivo**

Imponer obligación de plan de emergencia, crear nuevas causales de caducidad asociadas a plan de emergencia y contaminación de agua y establecer nuevas multas.

**Fecha de Ingreso**

2019-07-24

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.

**Beneficiarios Directos**

Usuarios de servicios sanitarios.

**Boletín**

12.512 - 11

**Descripción**

Modifica Ley General de Servicios Sanitarios obligando a la instalación de bebederos en plazas y paseos, Código Sanitario y Código del Trabajo. Ingresada el 03 de abril de 2019, por moción parlamentaria

**Objetivo**

Establecer en diferentes ámbitos la obligación de suministrar un mínimo de agua potable a la población, estableciendo medidas que permitan a la población gozar de un acceso preferente al agua para su hidratación y, fomentar a su vez el consumo de agua por sobre las bebidas azucaradas.

**Fecha de Ingreso**

2019-04-03

**Estado de Tramitación**

Primer trámite constitucional (Senado), sin urgencia.

**Beneficiarios Directos**

Población en general.

## Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

**N° de ley**

20.998

**Fecha de Promulgación**

2016-02-06

**Fecha de entrada en Vigencia**

2020-11-20

**Materia**

Regula los servicios sanitarios rurales

---

# Anexo 11

## Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio