



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Obras Públicas

**Superintendencia de
Servicios Sanitarios**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
.3. Resultados de la Gestión año 2020	10
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	34
.5. Anexos	35
.Anexo 1: Identificación de la Institución	36
.Anexo 2: Recursos Humanos	39
.Anexo 3: Recursos Financieros	50
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	57
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	60
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	61
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	61
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	62
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	64
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	65
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	66
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	73
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	74

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Obras Públicas

Durante 2020, a los objetivos estratégicos permanentes del Ministerio de Obras Públicas -mejorar la calidad de vida de las personas a través de conectividad, proveer buena infraestructura pública y acceso a los recursos hídricos-, se sumó un importante y urgente desafío a nuestro trabajo: liderar un plan de recuperación para impulsar la economía y apalancar el empleo tras la crisis provocada por la pandemia de Covid-19.

En ese sentido, durante 2020 se ejecutó un presupuesto sectorial de US\$2.094 millones en diversas obras a lo largo del país, generando con ello más de 40.000 empleos directos. Algunas de estas obras fueron la ejecución de 1.803 kilómetros de caminos básicos y 558 km de caminos en 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 los hospitales Buin-Paine, de la Red de Hospitales Biobío (Santa Bárbara, Nacimiento, Coronel y Lota) y de la Red de Hospitales Los Ríos-Los Lagos (La Unión, Rio Bueno, Los Lagos y Puerto Varas); el término de la construcción del nuevo aeródromo Peldehue y la puesta en servicio provisoria del aeropuerto Carriel Sur; la puesta en servicio provisoria del hospital Felix Bulnes; 70 intervenciones en bordes costeros; la construcción de 27 sistemas APR, el mejoramiento o ampliación de 28 adicionales y obras de conservación en otros 135; además de avances en el Puente Chacao, Américo Vespucio Oriente, el embalse Chironta y cientos de otras obras a lo largo de Chile.

Además, para enfrentar la creciente escasez hídrica que afecta a buena parte del territorio nacional, se desplegó un completo plan para gestionar la emergencia que incluyó -entre otras cosas- decretos de Zona de Escasez Hídrica en más de 100 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 tales como un plan de inversión de embalses priorizados por US\$6.000 millones; un plan de inversión de US\$1.000 millones en sistemas de Agua Potable Rural en el periodo 2019-

2022; y modernizaciones normativas al Código de Aguas, a la institucionalidad pública de recursos hídricos y desalinización, entre otras tantas iniciativas. Adicionalmente, tras la entrega de su primer informe en enero de 2020, la Mesa Nacional del Agua continuó su trabajo en torno al desarrollo de los tres desafíos hídricos y sus 12 ejes temáticos, los cuales se han ido abordando a través de mesas técnicas en las cuales han participado más de 100 personas.

Durante este 2021 los desafíos también han sido importantes. 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 (sectorial y extra sectorial) de US\$10.000 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.

El presupuesto de inversión del MOP para el año 2021 es 58% mayor al promedio anual del periodo 2016-2020. Para poder cumplir esta meta, el MOP debe totalizar en 2021 el inicio de cerca de 2.500 contratos por un monto superior a US\$ 5.200 millones, que equivale a más de 3 veces lo iniciado en 2019. Para ello, en 2020 se licitaron 2.307 contratos nuevos con fondos sectoriales (sin considerar los 206 contratos extra sectoriales), que involucran una inversión de US\$3.000 millones, la cifra más alta de la historia de esta institución, superando en 24% al anterior máximo histórico (2011).

Para la implementación de este histórico y desafiante plan de inversión pública, resulta fundamental la coordinación interna y externa con otros ministerios, además de la colaboración de todos los sectores de la sociedad. A partir del segundo semestre de 2020, el MOP implementó un sistema de control de gestión y diversas instancias de coordinación interministerial para asegurar el cumplimiento oportuno de los hitos del plan. Así también, se dio forma a un consejo asesor con representantes transversales de la sociedad civil que representan a la academia, gremios, alcaldes y dirigentes sociales, entre otros actores, que han acompañado este proceso.

En momentos difíciles como los que hemos vivido, reafirmamos el compromiso del Ministerio de Obras Públicas de llevar obras públicas de calidad, mayor conectividad y acceso a los recursos hídricos a lo largo y ancho del país, buscando impactar positivamente en la calidad de vida de todos sus habitantes.

Alfredo Moreno Charme
MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS

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 2020 con un promedio mensual de 199 funcionarios y un presupuesto total efectivo al 31 de diciembre de \$ 11.018.852 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:

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.

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.

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 2020 está compuesto por 56 concesionarias, de las cuales 51 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 96,3% de los clientes del sector es atendido por empresas operadoras de propiedad privada, mientras que un 3,7% 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 2020 se mantiene por sobre el 99,9% y la de alcantarillado se mantiene en el 97,3%. Asimismo, la cobertura urbana de tratamiento de aguas servidas, a diciembre de 2020, es de 99,9%, respecto de la población que cuenta con alcantarillado.

En cuanto a clientes y consumo, a diciembre de 2020, el total de clientes registrado por las empresas

sanitarias que operan en zonas urbanas alcanza a 5.714.583 de los cuales un 99,6% es atendido por alguna de las 28 principales empresas del sector. Lo anterior involucra a 98.541 nuevos clientes respecto del año anterior, con un crecimiento de 1,75%. Para el 2020, el consumo promedio mensual por cliente fue de 17,4 metros cúbicos (m³) por cliente al mes, en tanto que el consumo total de agua potable en los centros urbanos del país fue de 1.191 millones de m³, mostrando una disminución de 2,1 % respecto de 2019. Los mayores consumos por cliente se registran en las empresas Aguas Manquehue y Sacyr Agua Santiago, mientras que los menores consumos se registran en las empresas ESVAL y COSSBO. Por su parte, la dotación promedio en el año 2020 fue de 161,1 L/hab/día.

La infraestructura sanitaria a nivel nacional, tiene una capacidad máxima de producción de agua potable es de 106.175 litros por segundo, de los cuales el 54,6% correspondencia fuentes de agua subterránea y el 44,3% a fuentes superficiales. Un caso particular de fuente de abastecimiento es el agua de mar, que corresponde al 1,1%, que se desaliniza en la Región de Antofagasta, donde en el 2020 se agregó una nueva fuente en Tocopilla. El total de capacidad de producción aumentó en un 4,3% respecto al año anterior, explicado fundamentalmente por el incremento de las fuentes subterráneas. 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 301 plantas operativas en nuestro país, de las cuales 184 corresponden a lodos activados, 33 a emisarios submarinos, y el resto corresponde a lagunas y otros sistemas de tratamiento. En cuanto a la redes, para el año 2020, alcanzaron una longitud superior a los 74 mil kilómetros en las zonas urbanas de todo el país, donde 42.054 km corresponden a las redes de agua potable, y 32.163 km a las de alcantarillado. Durante el año 2020 la longitud de las redes de agua potable presenta un aumento de un 0,4%, respecto al año 2019 y las redes de alcantarillado aumentan en un 0,5%. Estos pequeños incrementos se explican fundamentalmente por las expansiones naturales de las grandes empresas y corresponden en general a nuevas urbanizaciones o redes de nuevas concesiones que se incorporan a las empresas.

Por último, en cuanto a las inversiones y reposición de obras realizadas por el sector sanitario, durante el año 2020 las empresas sanitarias lograron un cumplimiento de un 89% respecto de las inversiones comprometidas en sus planes de desarrollo, valor inferior al 93% del año 2019. En cuanto a las inversiones totales, alcanzaron los MM \$316.063 durante el 2020, equivalentes a 444,4 millones de dólares, observándose un aumento del 2,6% respecto del año anterior. Las inversiones en infraestructura se realizaron en un 70% en agua potable, un 15% en alcantarillado y un 15% en disposición de aguas servidas. La tasa de reposición de redes continúa siendo baja en 2020, tal como ha sido históricamente. De hecho, implicaría reponer toda la red de agua potable en más de 300 años y la red de aguas servidas en más de 600 años. En relación a las conducciones, la reposición es prácticamente inexistente, en 2020 la reposición de conducciones de agua potable se mantuvo respecto al año 2019. El panorama incluso es peor respecto a las conducciones de aguas servidas, dado que no hubo reposición en 2020 al igual que en 2019.

En materia de residuos industriales líquidos, a diciembre de 2020, de acuerdo a la información entregada por las empresas sanitarias, existían 2.890 empresas calificadas como Establecimientos Industriales (EI) vigentes (49,5%), afectas al cumplimiento DS 609/98 de un total de 5.841 actividades económicas (AE) identificadas por las sanitarias. La fiscalización de esta norma es realizada por las propias empresas sanitarias. Durante el año 2020 fueron controlados 1.278 establecimientos industriales, que representan un 44% del total afecto a la norma. Respecto de los establecimientos efectivamente controlados, 662 (un 52%) cumplieron cabalmente con la normativa, en tanto que 616 establecimientos (el 48% restante) demostró al menos un incumplimiento durante el año.

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

3.1) 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 2020, 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 97,3% en alcantarillado, mientras que, para la población con alcantarillado, el tratamiento de aguas servidas llega al 99,9%. 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 2020 se entregó este beneficio a más de 692 mil familias en todo Chile, equivalentes al 12,1% de los clientes urbanos del país y alcanzando la cifra de 67 mil millones de pesos, lo que representó el 5% de las ventas del sector.

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 2019 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.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios del Ministerio de Obras Públicas, aporta en la construcción de un país integrado, considerando a los usuarios al centro del Sector Sanitario y el derecho de ellos a contar con servicios sanitarios de calidad a lo largo de todo el país. En el año 2020 ha alcanzado importantes logros o avances producto de su gestión, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

Continuidad de servicio en un momento de emergencia sanitaria como es la pandemia del Covid19, como también en los efectos del cambio climático y la sequía, todo esto en el marco de una nueva forma de hacer las cosas y la adaptación al teletrabajo. La continuidad de servicio se ha garantizado pese a las dificultades de pago que ha debido enfrentar una parte importante de la población. Es así como la Ley de no corte de los servicios básicos ha beneficiado a 573.248 clientes, a marzo de 2021, con morosidad de 61 o más días, que en términos de deuda alcanzó un monto de MM\$184.790.

Estos beneficios recibidos por los clientes más afectados, junto con la continuidad de servicio pese a la gravedad de la sequía, han impactado positivamente en la **percepción de la ciudadanía**, lo cual ha sido recogido en la Encuesta de Percepción de Usuarios que la SISS realiza anualmente. La medición 2020 mejora en casi 5% la percepción que hubo durante el anterior año 2019.

Uno de los principales ejes estratégicos de la Superintendencia es la **escasez hídrica**. Por lo mismo, desde el año 2019 se está realizando un monitoreo permanente a la sequía y a los compromisos asumidos por las diferentes concesionarias, en particular entre las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Maule, que han sido las más golpeadas. Se realizan reuniones quincenales para que las empresas den cuenta de los compromisos adquiridos. Estos compromisos se han traducido en la construcción de obras. Gracias al esfuerzo de los distintos actores, **no se ha afectado la continuidad del servicio**.

En febrero de 2021 se pudieron poner a prueba los estanques de Pirque que se inauguraron en 2020, salvando a Santiago de un corte masivo de agua. Ha sido un gran avance que se va a replicar en otras partes del país.

En el **rol fiscalizador** en 2020 la pandemia marcó la gestión y **se aumentaron en un 25% las fiscalizaciones** respecto de 2019, con un total de 4.885. Tuvimos que acelerar procesos internos, aplicando mucha información y técnicas de análisis con big data. Implementamos **fiscalización remota** para poder darle continuidad y garantías a la ciudadanía.

Se avanzó mucho durante 2020 en los **procesos sancionatorios**, reduciendo los días hábiles de tramitación de procesos sancionatorios de 422 en 2019 a 291 en 2020, aumentando estos en su cantidad, pasando de 135 en 2019 a 165 el año 2020. Pudimos hacer más procesos de sanción y aminorarlos, gracias a la modernización interna de la SISS.

Respecto del **rol regulador**, se cerraron 11 procesos tarifarios con resultados de mantención o rebaja tarifaria, donde destacó el -3% para Aguas Magallanes, -1,3% de Essbio y -1,9% de Nuevo Sur. La ciudadanía puede estar tranquila, esta Superintendencia seguirá realizando los mayores esfuerzos para llevar adelante buenos procesos tarifarios.

En noviembre de 2020 comenzó a regir la **ley de Servicios Sanitarios Rurales** y tenemos un desafío enorme como país y como Superintendencia. Hoy fiscalizamos 368 sistemas de agua potable urbanos y con la entrada en vigencia de la ley incorporaremos casi 3 mil sistemas rurales para inspeccionar.

Los **desafíos para el 2021** y los siguientes años seguirán en la sequía, fiscalizando los compromisos de las empresas sanitarias. Vamos a enfrentar un nuevo verano y veremos cómo se pone a prueba la infraestructura que se ejecutó. Además, estamos muy enfocados con los Servicios Sanitarios Rurales y estamos iniciando contacto con las personas que los utilizan y entregándoles información relevante que será de gran apoyo a muchas familias que residen en estas zonas del país.

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

1. Las personas en el centro

Nuestro principal eje de acción son las personas, los ciudadanos y ciudadanas, las familias, entendiendo que cada habitante del país tiene el derecho a un servicio sanitario de calidad.

En el contexto de sequía y en medio de la pandemia de Covid-19 que ha azotado al mundo, la disponibilidad de agua es más fundamental que nunca. El imperativo de mantener la higiene sanitaria nos obligó a fortalecer la fiscalización sobre las empresas para asegurar el abastecimiento. Ha sido un trabajo dedicado y metódico, muchas veces tras bambalinas, pero que rindió frutos; hemos contado con agua potable incluso en los momentos más difíciles de la pandemia y de la sequía.

La ciudadanía percibe esa labor a través de su empresa sanitaria, y eso se refleja en la encuesta de percepción de los usuarios.

Percepción de Clientes

La Encuesta de Percepción de Usuarios se realiza ininterrumpidamente desde 2008 a nivel nacional para conocer la opinión de los clientes de los servicios sanitarios.

En términos generales, se observa que la evaluación del sector se ha mantenido sobre el 30% los últimos 4 años, alcanzando en 2020 un máximo de 35,7% de satisfacción neta (usuarios satisfechos restando usuarios insatisfechos).



La medición 2020 arroja una nota más baja en comparación con otros servicios básicos (gas 67,1% y telefonía celular 41,5%), y levemente por encima de las empresas eléctricas (31,2%) y proveedoras de internet (11,4%).

Del total de personas que tuvo algún problema con su empresa sanitaria, la mayoría se debió a mala calidad del agua (percepción de exceso de sarro, olor, arena o turbiedad), seguidos de casos de obstrucción, cobro indebido y poca presión de agua. Frente a estos y otros aspectos de reclamos por problemas, el 55,2% de los encuestados evalúa mal la capacidad de respuesta de las empresas sanitarias.

En cuanto al ranking de satisfacción general por empresas, las cinco mejores evaluaciones corresponden a Aguas Patagonia de Aysén (68,5 %), Aguas Décima de Valdivia (58,2 %), Aguas Cordillera (57,1%), Aguas Araucanía (53,9%), y Aguas Magallanes (48,5%). Respecto a las peor evaluadas se encuentran Melipilla Norte (-55,8 %), Nueva Atacama (-19%), ESSSI (-14%), Sacyr Aguas Lampa (-4,7%) y SMAPA (-4%), apreciándose una gran variabilidad en los resultados, siendo la percepción en la zona sur mucho mejor que en el norte del país.

Atenciones ciudadanas y gestión de reclamos por parte de la SISS

Se reforzaron los canales digitales así como las medidas sanitarias en las oficinas para mantener una atención presencial segura para nuestros clientes y funcionarios.

Durante 2020 aumentaron los requerimientos a la SISS por atenciones y reclamos en un 29,5% respecto al año anterior, los que fueron atendidos en los plazos correspondientes pese a las dificultades de la Pandemia.

Los reclamos según su origen para el año 2020 y su comparación con el 2019 son los siguientes:

Origen de Atención	Año 2020	Año 2019
Call center	4.516	3.628
Carta	251	291
E-mail	2.958	1.661
Presencial	1.466	5.264
Telefónico	2.215	1.787
WEB	8.443	2.848
Total Atenciones	20.049	15.479



A través de los canales dispuestos, en 2020 se recibieron 20.049 reclamos contra empresas sanitarias, el 62,51% de los reclamos en 2da instancia fueron resueltos completa o parcialmente a favor de los usuarios, lo que significó un reembolso a los clientes de \$607 millones. Del total de reclamos de 2da instancia, el 45,4% corresponde a consumo y el 35,7% a calidad de servicio.

Durante el 2020 se recibieron 933 solicitudes de información, 10,9% más que el año anterior, siendo el promedio de tiempo de respuesta de 13,33 días hábiles.

Suspensión de cortes de agua potable y de cobros en tiempo de Pandemia

Durante 2020, debido a la pandemia de Covid-19, la Superintendencia instruyó a las empresas sanitarias una serie de medidas sobre lectura de medidores, facturación y atención presencial para resguardar la salud de la población, las que siguen vigentes mientras dure Estado de Catástrofe.

Asimismo, el Presidente de la República anunció beneficios sociales referidos a los servicios básicos, orientados a la posibilidad de que los clientes domiciliarios pertenecientes al 40% de los hogares más vulnerables podrían postergar el pago de sus cuentas de agua potable y alcantarillado, durante toda la duración del Estado de Catástrofe. Este beneficio luego se amplió, mediante una ley específica, a un espectro más amplio de clientes y durante un período más prolongado.

A marzo de 2021, las solicitudes de postergación de pago de cuentas aceptadas por las concesionarias, alcanza a las 52.740.

Morosidad en el sector sanitario

Desde el inicio de la pandemia, el sector sanitario ha visto incrementada la Morosidad, tanto en el N° de clientes morosos como en el monto adeudado en las 21 empresas de mayores clientes. Al 31.03.2020, había 358.030 clientes morosos (deudas de 61 o más días) y MM\$120.239 en monto de deuda. La situación al 15.03.2021 es de 573.248 clientes y MM\$184.790 en monto de deuda. En términos de dimensionamiento, los clientes morosos pasaron del 6,6% del total de los clientes al 10,5%. El monto de deuda, pasó de 9,1% a 14,0% del total de Ingresos de Explotación del año 2019.

Consumo responsable y municipios

Desde comienzos de 2020, la SISS está reuniéndose con los municipios de la Región Metropolitana para afrontar el escenario de escasez hídrica. Esta mesa técnica, busca crear conciencia respecto al ahorro del agua en los diferentes niveles de la gestión municipal.

En enero y febrero de 2020, se presentaron los objetivos de este trabajo, para que las municipalidades mejoraran su gestión, principalmente en riego de las áreas verdes, disminuir el consumo en los establecimientos educacionales y en dependencias municipales. Adicionalmente se consolidaron las estadísticas de consumo desde 2018 y se les envía la información mensualmente.

En estos talleres, los municipios expusieron sus buenas prácticas en ahorro en agua, destacando experiencias de Lo Barnechea, Santiago, Providencia y Peñalolén. Asimismo, la SISS coordinó la realización de dos talleres de capacitación a municipios, en coordinación con la Universidad Católica y con Aguas Andinas.

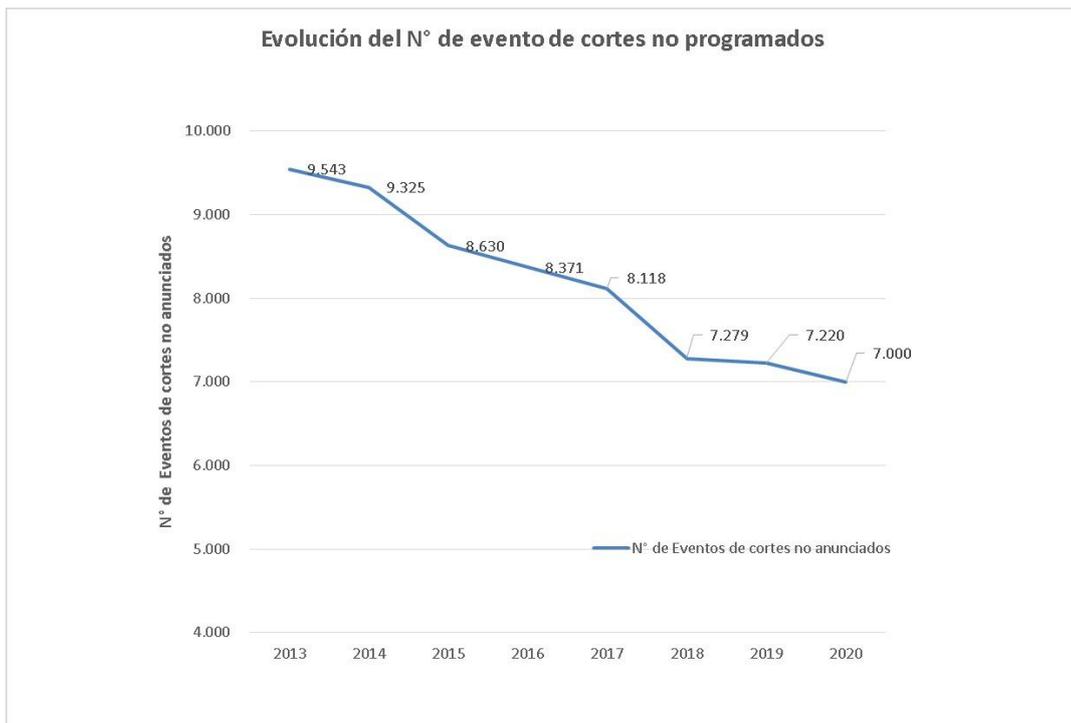
Además, la SISS se encuentra apoyando a la Agencia de Sustentabilidad de Cambio Climático para conformar un equipo multisectorial que diseñe un proyecto socialmente rentable para lograr una disminución del

consumo hídrico, en al menos 10 comunas de la Región Metropolitana con decretos de escasez hídrica y que pueda ser postulado a financiamiento nacional o internacional.

2 Continuidad de Servicio

La Superintendencia ha desarrollado un trabajo sistemático para lograr una reducción de cortes imprevistos o no programados, en la red de distribución de agua potable.

En 2014 se registraba un promedio de 25,5 cortes diarios en el país, valor que ha disminuido a 19,2 cortes diarios en el 2020. Muchos de estos cortes ocurren reiteradamente en la misma área, generando una creciente insatisfacción en los usuarios. Al 2020 los cortes no anunciados disminuyeron en promedio un 4,6% anual desde el año 2015, acumulando una baja de un 19% en 5 años, según da cuenta el siguiente gráfico:



Los más beneficiados fueron los clientes afectados por cortes reiterados, es decir, aquellos que sufrían más de 4 cortes imprevistos al semestre, que cayeron un 64% entre 2015 y 2020.



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

Para seguir disminuyendo estas suspensiones del servicio estamos trabajando en una política de aumento de los compromisos en los Planes de Desarrollo, particularmente en materia de reposición de las redes; y también en el establecimiento de soluciones en que las empresas inviertan en sistemas tecnológicos para realizar mantenciones preventivas en las redes.

1. Sequía y Cambio Climático

Nuestro tercer eje estratégico se enfoca en la situación que ha marcado los últimos años: el cambio climático, que nos ha golpeado con situaciones extremas, desde sequías permanentes a temporales repentinos e intensos.

2020 se vuelve a inscribir entre los años más secos que registra la estadística y consolida a esta megasequía como una situación crónica que impacta en las reservas de recursos hídricos. Como ejemplo, baste citar que a fines de 2020 el embalse Peñuelas solo mantenía un volumen de 1,2 Hm³, lo que representa un nivel mínimo respecto de su capacidad total que llega a los 95 Hm³.

En este contexto, durante 2020 esta Superintendencia hizo un monitoreo quincenal a los compromisos asumidos por las concesionarias. Algunos de ellos fueron:

Región de Coquimbo Illapel (Aguas del Valle)

La SISS requirió, a inicios del 2020, fuentes nuevas que permitieran garantizar la continuidad del servicio en Illapel, previendo el agotamiento del Embalse El Bato ubicado en el río Illapel. La sanitaria intentó ejecutar un proyecto de pozos subterráneos en el acuífero del Choapa, encontrando la oposición de las comunidades de Peralillo y Chuchiñí.

La falta de fuentes, oposición de las comunidades y la agudización de la sequía, obligó a la sanitaria a buscar nuevos acuerdos con las Juntas de Vigilancia de los ríos Illapel y Choapa para extender la vida útil de los embalses y dar tiempo a la ejecución de una solución definitiva, que finalmente consistirá en la instalación de una tubería de 20 Km para conectar las fuentes de Salamanca con Illapel, obras que estarán finalizadas durante junio de 2021.

Región de Valparaíso (ESVAL)

Los constantes años de baja disponibilidad de agua superficial en el río Aconcagua y la dificultad de lograr acuerdos efectivos con las juntas de vigilancia, obligó a la Superintendencia a instruir a ESVAL la búsqueda de nuevas medidas y soluciones, urgentes, durante el año 2020, para evitar riesgos de racionamiento. Así nacen proyectos relevantes que se materializaron durante 2020 y finalizarán en el primer semestre de 2021.

La concesionaria ejecutó la tubería de bajada del embalse Los Aromos, por una extensión de 8 Km, permitiendo reducir las pérdidas por infiltración a valores mínimos. Ejecutó también una batería de 5 sondajes por un total de 723 l/s que le permitió aumentar su oferta de agua, además de habilitar una planta de tratamiento de manganeso por 80 l/s. La batería de medidas anteriores, ha permitido asegurar la continuidad del servicio para el verano 2020-2021.

Adicionalmente, la concesionaria comenzó la construcción de la tubería Romeral en un costado del río Aconcagua con una extensión de 7,8 Km y que permitirá disminuir las pérdidas por evaporación e infiltración, permitiendo aumentar la recarga del embalse Los Aromos.

Finalmente, por instrucción de la SISS, la concesionaria adelantó la construcción de reversibilidad de la tubería Aromos Concón, obra en actual construcción, que permitirá aprovechar los excedentes que se generan durante los periodos de lluvia en la desembocadura del río Aconcagua.

Región Metropolitana Grupo Aguas (Aguas Andinas y Aguas Cordillera).

Debido a los cada vez menores caudales en los ríos Maipo y Mapocho, fuentes principales de abastecimiento para Santiago, la Superintendencia ha instruido al Grupo AGUAS en la búsqueda de soluciones que aporten nuevas fuentes, evitando, en la medida de lo posible, la gran dependencia al río Maipo y a los acuerdos con sus usuarios.

Así han nacido proyectos que iniciaron ejecución durante el 2020 y que continuarán durante los próximos años. Entre los más destacados, se cuenta con los Pozos Cerro Negro - Lo Mena, una batería de 15 sondajes que aportarán 1.500 l/s a partir de marzo de 2022. Destaca también, la ejecución de una batería de sondajes en distintos puntos de Santiago por un total de 830 l/s con fecha de término diciembre de 2021.

En el caso de la empresa Aguas Cordillera, se inició la construcción de la ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Padre Hurtado, por un caudal adicional de 1.000 l/s (operación para marzo 2022).

Otras Regiones

También se han implementado un plan de obras en Pichilemu, Región de O'Higgins, que consiste en rehabilitar las fuentes del estero Nilahue, la ejecución de sondajes adicionales, la recarga artificial de la Laguna El Ancho, con lo que se aseguró la continuidad del servicio.

Por otra parte, en la Región del Maule se han implementado una batería de proyectos en las localidades de Iloca, Empedrado, Curepto, Gualleco y Chanco, que consideran la ejecución de nuevos sondajes, para garantizar la continuidad del servicio durante el verano 2020-2021.

Cambio Climático:

Desde 2013 a la fecha se han producido reiterados eventos de precipitaciones en la alta cordillera, los que han provocado aluviones que, a su vez, han obligado a detener las plantas de producción de agua potable de origen superficial. Esto ha dejado sin suministro de agua potable a importantes sectores de la población en diversas regiones del país por horas e incluso por varios días.

Desde el 29 enero al 1 febrero de 2021 se produjo un evento meteorológico del tipo Río Atmosférico en el Cajón del Maipo en Santiago, lo que implicó que precipitaran 100 mm de lluvia acumulada durante todo el evento. Lo anterior, provocó derretimiento de nieve acumulada posterior a Río Atmosférico y el consecuente arrastre de material y nuevos peaks de turbiedad en los ríos ocurridos entre el 2 y el 8 de febrero de 2021.

Debido a ello, operaron los Mega Estanques de Pirque ("Estanques de Reserva de Agua para Consumo Humano, Región Metropolitana), habilitados a partir de enero de 2020, que almacenan 1.480.000 m³ de agua cruda, y que permitieron mantener la continuidad del servicio en gran parte del Gran Santiago.

La inversión ejecutada en 2020, en materia de obras por escasez hídrica y turbiedad extrema, superó los 50 millones de dólares.

Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo ejecución
Antofagasta	Calama-Tocopilla-Sierra Gorda-Baquedano	Embalse Conchi, Etapa 2, Ampliación bombeo a 600 l/s e impulsión D=600 mm L= 1.230 m	Turbiedad	2021
Antofagasta	Calama-Tocopilla-Sierra Gorda-Baquedano-Antofagasta	Embalse Conchi, Etapa 3, Ampliación bombeo a 1.000 l/s y segunda impulsión	Turbiedad	2022
Antofagasta	Calama o Antofagasta	Estanque 6.600 m ³	Reserva	2020
Antofagasta	Antofagasta	Doble Ducto de Captación en Desaladora La Chimba	Seguridad	2021-2022
Antofagasta	Antofagasta	Estanque Antofagasta 6.500 m ³ ,	Reserva	2021
Antofagasta	Antofagasta	Estanque Salar del Carmen 10.000 m ³	Reserva	2020
Atacama	Copiapo- Tierra Amarilla- Caldera - Chañaral	Planta desaladora de agua de mar y obras complementarias	Sequía	2017-2021
Coquimbo	La Serena-Coquimbo	Convenio Largo Plazo JVR Elqui (anual)	Sequía	2020-2030
Coquimbo	La Serena-Coquimbo	Abatimiento arsénico pozos Punta Piedra	Sequía	2020
Coquimbo	Canela Alta y Baja	Desaladora Las Canelas (15 l/s)	Sequía	2023-2025

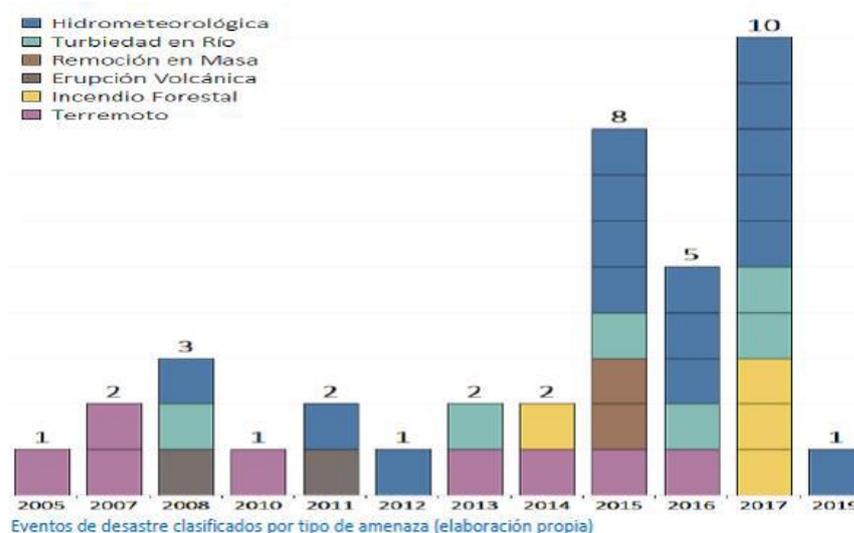
Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo ejecución
Coquimbo	La Serena-Coquimbo	Ampliación PTAP Las Rojas (+250 l/s)	Sequía	2022-2024
Coquimbo	Illapel	Pozos y conducción desde Salamanca 22 Km (70 l/s)	Sequía	2020-2021
Coquimbo	Salamanca	Pozo Salamanca (16 l/s)	Sequía	2020
Coquimbo	La Serena-Coquimbo	Desaladora La Serena -Coquimbo (400 l/s)	Sequía	2023
Coquimbo	La Serena-Coquimbo	Recuperación de AST: PTAS La Serena (400 l/s)	Sequía	2024 - 2026
Coquimbo	Ovalle	Conducción El Peñón - Ovalle	Sequía	2024 - 2026
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Conducción reversible Los Aromos - Concón (1.950 l/s).	Sequía	2018 - 2021
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Nuevos Pozos para recarga de Aromos	Sequía	2020
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Conducción Tubería Romeral	Sequía	2020-2021
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Post Tratamiento Mn	Sequía	2020
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Impermeabilización Tranques Las Vegas	Sequía	2020
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Solución Vigía Vizcachas (Ibsen)	Sequía	2021 - 2023
Valparaíso	Gran Valparaíso-Litoral Norte	Recuperación de AST: PTAS Quilpué - Villa Alemana (400 -500 l/s)	Sequía	2024 - 2026

Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo ejecución
Valparaíso	Litoral Sur	Abatimiento nitratos fuente río Maipo	Sequía	2022-2025
Valparaíso	Litoral Sur	Batería de Pozos San Juan, Litoral Sur (900 l/s)	Turbiedad	2018 - 2025
Metropolitana	Gran Santiago	Ampliación PTAP Padre Hurtado (1000 l/s)	Sequía	2022
Metropolitana	Gran Santiago	Estanque de seguridad San Enrique de 11.000 m ³	Turbiedad	2020-2021
Metropolitana	Gran Santiago	Estanque de seguridad San Antonio de 20.000 m ³	Turbiedad	2020-2021
Metropolitana	Gran Santiago	Pozos Cerro Negro-Lo Mena (1500 l/s)	Sequía y turbiedad	2020-2022
Metropolitana	Gran Santiago	Construcción Sondajes en distintos sectores (1420 l/s)	Sequía	2020-2021
Metropolitana	Gran Santiago	Proyecto Intercambio AST (3000 l/s)	Sequía	2020-2024
O'Higgins	Rancagua - Machalí	Estanques de agua potable 4 horas (12.400 m ³)	Reserva	2021
O'Higgins	Rancagua - Machalí	23 pozos de 35 l/s cada uno	Sequía y turbiedad	2021-2024
O'Higgins	Pichilemu	Planta desaladora y obras anexas (29 l/s)	Sequía	2024
Maule	Talca	Estanques 4 Horas Talca (8.500 m ³)	Reserva	2021

Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo ejecución
Maule	Chanco	Sondaje 15 l/s- Chanco	Sequía	2020
Maule	Curepto	Solución Sondajes Sequía - Curepto (Un sondaje)	Sequía	2020
Maule	Empedrado	Sondaje La Orilla (8 l/s) - Empedrado	Sequía	2020
Maule	Gualleco	Sondaje Los Perales (1,5 l/s) - Gualleco	Sequía	2020
Maule	Iloca	PTOI Iloca - Iloca	Sequía	2021
Maule	Talca	Implementación tratamiento arsénico Río Claro	Sequía	2022
Ñuble	Chillán	Estanques de agua potable 4 horas (8.800 m ³)	Reserva	2021
Ñuble	Florida	Interconexión de producción Quillón-Florida	Sequía	2021
Bío Bío	Gran Concepción	Estanques de agua potable 4 horas (8.750 m ³)	Reserva	2021

Gestión del riesgo de desastres en el sector sanitario

Los desastres naturales en Chile producen impactos en el sistema sanitario (ver gráfico):



Para abordar los desafíos que implica la Gestión Integral del Riesgo de Desastres, en un esfuerzo sectorial pionero en su tipo, la SISS ha liderado la co-construcción del denominado Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030, o “Plan Estratégico”, que emerge como el documento guía que define la hoja de ruta, detallando las 42 acciones por abordar en estas materias, separándolas en 5 ejes de trabajo:

Eje 1 - Comprender El Riesgo De Desastres En El Sector Sanitario

Eje 2 - Fortalecer La Gobernanza De La Gestión Del Riesgo De Desastres En El Sector Sanitario

Eje 3 - Planificar La Reducción De Riesgo De Desastres En El Sector Sanitario

Eje 4 - Proporcionar Una Respuesta Eficiente Y Eficaz Frente A Eventos Que Afecten Al Sector Sanitario

Eje 5 - Fomentar Una Recuperación Sostenible En El Sector Sanitario

Mirando hacia 2030 con alianzas estratégicas

La SISS impulsó durante el 2019 la Agenda del Sector Sanitario al 2030, un conjunto de 12 proyectos que cambiarán la cara del sector sanitario hacia el 2030. Durante el 2020, y producto de la pandemia, se reenfocaron los esfuerzos para preparar la información y buscar apoyos estratégicos con distintos organismos públicos y privados. .

Mesa Técnica de Investigación e Información Pública del Agua - Mesa Nacional del Agua

La Unidad de Estudios representó a la SISS en los diferentes talleres, encuestas y actividades de la Mesa Técnica de Investigación e Información Pública del Agua, liderada por el Ministerio de Ciencia, cuyas conclusiones fueron entregadas a la Mesa Nacional del Agua, apuntando a la importancia de generar un sistema oficial con toda la información del recurso hídrico en el país.

Programa Retos de Innovación de Interés Público

En marzo de 2020 postulamos 2 desafíos del sector sanitario al programa Retos de Innovación de Interés Público, liderado por el Ministerio de Ciencia, CORFO y el Laboratorio de Gobierno. Los proyectos “Medir las Pérdidas de Agua Potable” y “Aumentar el Reciclaje de las Aguas Servidas Tratadas que son descargadas al mar” fueron elegidos de entre 88 postulantes, siendo la SISS la única que aportó con 2 desafíos de los 7 desafíos ganadores. CORFO abrirá la convocatoria buscando soluciones para resolverlos, cuestión que ocurrirá durante el 2021.

Fundación Chile

La SISS participó en las diversas mesas técnicas del proyecto Escenarios Hídricos 2030, un inédito proceso de diálogo multisectorial de 55 instituciones públicas, privadas, ONGs y la academia, que propuso un nuevo modelo de gestión hídrica con más de 200 medidas, acciones, y soluciones para reducir la Brecha Hídrica en Chile.

Proyecto GEF IECB del Ministerio de Medio Ambiente

La SISS participó en el proyecto GEF Instrumentos Económicos para la Conservación de la Biodiversidad y los Servicios Ecosistémicos (IECB), liderado por el Ministerio de Medio Ambiente junto con el PNUD, estudio lanzado en 2020 y que durará 5 años, periodo en que la SISS participará aportando la visión tarifaria para evaluar el costo-efectividad de las soluciones basadas en la naturaleza.

Programa de Inversión en Infraestructura Hídrica - PIH DEL MOP

La SISS participó como uno de los organismos técnicos encargados de entregar la información de las inversiones en infraestructura relacionada con el agua potable urbana para el PIH del MOP.

The Nature Conservancy (TNC)

La SISS representó a Chile en los Talleres organizados por The Nature Conservancy (TNC) sobre Intercambio de Experiencias y Aprendizajes entre Entes Reguladores de América Latina sobre Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN) para seguir construyendo un futuro con agua.

1. Nuestra forma de hacer las cosas

Fiscalización

La Superintendencia tiene el rol legal de fiscalizar a los prestadores de servicios sanitarios, para asegurar que los servicios públicos sanitarios de agua potable y aguas servidas lleguen en cantidad, continuidad y calidad. Adicionalmente, fiscaliza la correcta aplicación tarifaria y que los usuarios y reclamos sean atendidos con los estándares definidos en la normativa.

Debido a la pandemia y las restricciones sanitarias, la SISS debió implementar mecanismos de fiscalización remota en aquellos procesos que lo permitieron. Así, en 2020, se mantuvo vigente en un 100% la fiscalización de las empresas sanitarias, logrando que el sector mantuviera la continuidad de los servicios en todas las áreas urbanas concesionadas, más de 390 servicios que en total atendieron a más de 15 millones de habitantes del país.

Se contabilizaron 4.485 actividades de fiscalización durante 2020, superando las 3.500 que se realizaban en un año normal. El detalle por etapa de prestación en cuadro siguiente:

Etapa	Cantidad	Modalidad	Cantidad	%
Producción	1.186	Combinado	429	10%
Distribución	1.387	Terreno	1.052	23%
Recolección	1.189	Gabinete	1.128	25%
Tratamiento y Disposición	723	Remota	1.876	42%
Total Fiscalizaciones 2020	4.485	Total Fiscalizaciones 2020	4.485	100%

Del total de las acciones de fiscalización, un 23% correspondió a fiscalizaciones directas en terreno, siendo el 42% correspondiente a fiscalizaciones remotas.

En 2020 se continuó avanzando en la modernización de la función fiscalizadora de la SISS, robusteciendo nuestros sistemas informáticos a través de la herramienta RIF (Registro Integrado de Fiscalización), que permite registrar y vincular los datos y medios de prueba asociados al proceso de fiscalización e Instrucciones.

Actualmente los usuarios y administradores internos, pueden monitorear el estado y la evolución de los procesos de Fiscalización e Instrucción, con acceso en línea al flujo completo de las tareas realizadas, lo que les permite orientar esfuerzos hacia una mejor gestión de la labor fiscalizadora.

Multas y sanciones

El año 2020 marca un hito respecto de cómo se tramitaban los procesos de sanción en la Superintendencia, ya que se transitó desde un expediente de papel al desarrollo y aplicación de herramientas digitales que hoy agilizan estos procesos. De esta manera, se implementó el expediente virtual que se caracteriza porque es creado en un sistema informático donde se cargan todos los documentos o antecedentes que se requieren para iniciar una investigación administrativa. También se comenzó a utilizar una herramienta digital que sirve para revisar y aprobar de manera virtual los actos administrativos que se van dictando en el proceso de sanción como son las resoluciones de formulación de cargos, que ponen término al proceso o que se pronuncian sobre un recurso administrativo. Es así que, durante este periodo de pandemia, se disminuyeron los tiempos de tramitación de los procesos de **462 a 291 días hábiles**. Se debe destacar, además, que durante el año 2020 se iniciaron 165 procesos de sanción, lo que representa un 22% más respecto del año 2019 (135 procesos iniciados).

Además, se redactó y aprobó el nuevo Manual del Proceso de Sanciones de la Superintendencia, cuya entrada en vigencia comenzará el día 1 de junio de 2021, documento que significa un rayado de cancha a todos nuestros fiscalizados respecto del accionar de la SISS cuando se constaten incumplimientos a la normativa que controlamos y fiscalizamos. Este documento también permitirá a los ciudadanos y autoridades conocer cuáles son aquellos hechos que la SISS considera de una gravedad tal que ameritan una investigación administrativa.

Durante el año 2020 fueron aplicadas 108 multas a Empresas Sanitarias por un monto total de 11.778 UTA, equivalente a 7.212 millones de pesos, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento a la Calidad del Servicio con un 74%.

Detalle de las multas más altas:

Empresa	Infracción	N° expediente	Monto Final [UTA]
ESSBIO	Planes de desarrollo	3.954	1.670
ESVAL	Planes de desarrollo	3.745	568
AGUAS ANTOFAGASTA	Calidad de Servicio	4.265	460
ESSAL	Calidad de Servicio	4.120	440

AGUAS ANDINAS	Información	3.914	400
----------------------	-------------	-------	-----

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 el estudio y propuesta de costos que se discuten con los estudios de las empresas y que, cuando hay discrepancias, se llevan a la decisión de una Comisión de Expertos.

El año 2020 desarrollamos las bases para iniciar 11 procesos tarifarios:

- Cooperativa Sarmiento
- COOPAGUA
- Aguas del Valle
- Aguas Patagonia
- ESSSI - Labranza y Puertas de Padre Hurtado
- ESVAL 12A Conducción bidireccional Aromos - Concón
- ESSAL
- Aguas Magallanes
- Nuevosur
- ESSBIO
- ESSSI - Costa Chiquio

Junto a ello, finalizaron 9 procesos tarifarios, con los siguientes resultados:

- Nuevosur, Región del Maule (-1,90%)
- Aguas Magallanes, Región de Magallanes (-3,00%)
- ESSBIO, Regiones de O´Higgins, Ñuble y Biobío (-1,30%)
- SELAR, Región Metropolitana (0,00%)
- Aguas La Serena, Región de Coquimbo (-4,69%)
- EAP El Colorado, Región Metropolitana (+9,68%)
- ASN Batuco, Región Metropolitana (+0,90%)
- Cooperativa Sarmiento, Región del Maule (-4,45%)
- Aguas San Pedro Coronel, Región del Biobío (-2,50%)

Ampliaciones de Territorio y Avance Normativo

La ampliación de las áreas de concesión de las empresas sanitarias es otro proceso relevante porque las ciudades crecen y deben contar con los servicios regulados de agua potable y alcantarillado. El año pasado se tramitaron aumentos de áreas de concesión por 1.380 hectáreas, lo que permitió que 27.751 familias contaran con servicios regulados.

Durante 2020 también se trabajó en 25 normas técnicas sanitarias que regularán metodologías de análisis de agua potable y aguas servidas, plantas de agua potable, instalaciones domiciliarias y materiales utilizados en ellas. Asimismo, están a la espera de oficialización 4 normas para que puedan ser exigidas en el sector y se oficializó la norma NCh

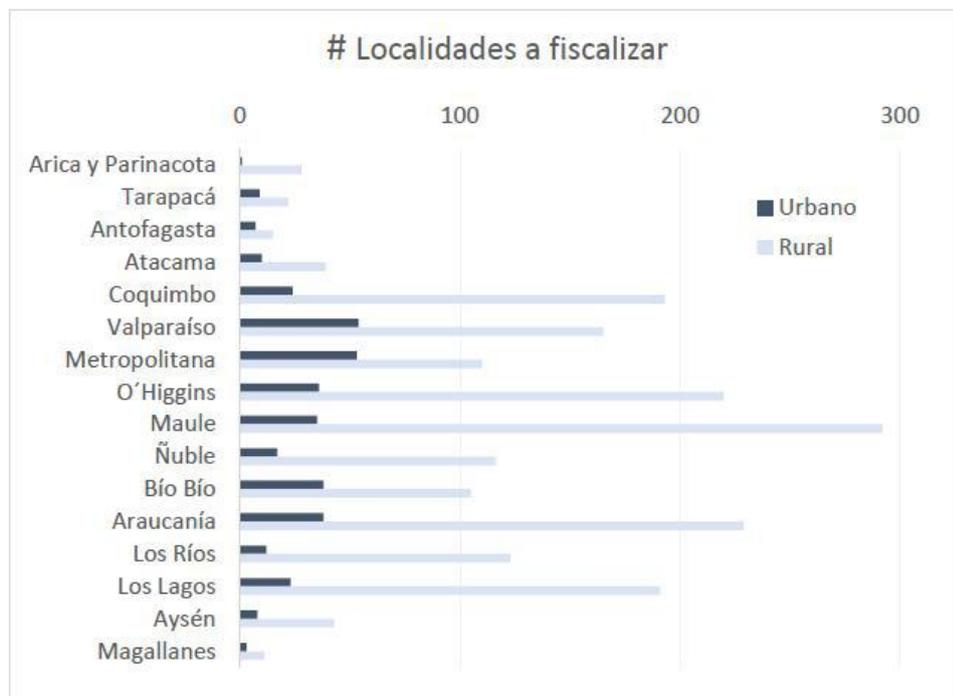
3151: Sistemas de tuberías para instalaciones de agua fría y caliente - Polipropileno (PP) - Parte 1: Tuberías y Parte 2: Accesorios, para ser utilizados en instalaciones sanitarias.

Por otro lado, esta Superintendencia ha mantenido su colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente en la participación de la revisión de normas ambientales como es el D.S. N°46 y D.S. N°90.

Servicios Sanitarios Rurales

El 20 de noviembre del 2020 se dio inicio a la aplicabilidad de la Ley N° 20.998 que le otorga un marco jurídico al sector rural transformando los antiguos sistemas de agua potable rural (APR) en sistemas sanitarios rurales (SSR). El objetivo que persigue esta Ley, es promover el desarrollo sostenible de estos servicios, tanto en el ámbito de cobertura de agua potable, como del saneamiento integral, es decir, la recolección y tratamiento de las aguas servidas para el cuidado del medio ambiente.

Este marco legal, le asigna a la SISS la responsabilidad del cálculo de tarifas de estos sistemas, así como también le otorga facultades fiscalizadoras y sancionadoras. El quehacer de la SISS se ve fuertemente impactado debido al alto número de servicios a fiscalizar y tarificar, ya que en el mundo urbano existen a la fecha un universo de 368 sistemas o servicios, mientras que localidades o sistemas del mundo rural se estima que son cerca de 3.000 servicios. En las regiones donde se presentan la mayor parte de estos servicios, son Maule, O'Higgins y Araucanía, según da cuenta el siguiente gráfico:



Para cumplir con el mandato de fijación de tarifas, la SISS elaboró en 2020 el requerimiento de información regulatoria denominado "plan de cuentas", que la Subdirección de Servicios Rurales deberá solicitar anualmente a las licenciatarias de SSR.

En cuanto al rol fiscalizador, la SISS el 2020 ha centrado sus esfuerzos en la implementación de los manuales de fiscalización (manual de fiscalización de facturación, de atención de clientes y el de fiscalización técnico).

Transformación Digital

Año a año la SISS da pequeños pasos para avanzar en el desafío de la Transformación Digital. En 2020 se destacan avances importantes en la digitalización de procesos internos entre los que se destacan:

- Implementación del proceso para la elaboración, revisión y aprobación de documentos oficiales de forma digital (DOCOFI), reduciendo de forma importante los tiempos asociados a este proceso. Su implantación fue especialmente exitosa en el contexto del teletrabajo.
- Registro Integrado de Fiscalizaciones (RIF), que permite el registro digital de la documentación asociada al proceso de Fiscalización y entrega de Instrucciones a las Empresas Sanitarias.
- Sistema de Sanciones de Fiscalía.
- Trámites Digitales: Al año 2020, 6 de los 10 trámites SISS individualizados en el Registro Nacional de Trámites y publicados en la plataforma ChileAtiende ya se encuentran digitalizados

Es importante mencionar que el 100% de estos desarrollos han sido realizados íntegramente por equipos multidisciplinarios de funcionarios de la Superintendencia.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Aunque los retos enfrentados por el sector sanitario en el año 2020 fueron de una gran relevancia, hay aspectos que deben ser mejorados en el 2021, como las **aguas no facturadas** (ANF), donde las prestadoras deben poner un esfuerzo adicional para reducir estas pérdidas de agua, las cuales se han mantenido en niveles altos en los últimos años, llegando el 2020 a un 33,4%; y la **reutilización de las aguas servidas tratadas**, en donde sólo un 5,4% del total descargado es reutilizada por terceros. Los dos casos mencionados son respuestas que tendrían que implementarse ante un escenario de menor disponibilidad de agua y donde la ciudadanía exige un uso más eficiente de este recurso.

Y, en el corto plazo, las principales preocupaciones de la SISS estarán en dos frentes: **la sequía / cambio climático y las consecuencias que este fenómeno tiene en los sistemas sanitarios**, especialmente en un contexto de pandemia como el que ha enfrentado Chile (y el mundo) y con la cada vez mayor escasez de fuentes y el aumento sistemático de demanda por dichas fuentes.

Y en segundo término, **la implementación de la labor fiscalizadora y reguladora de la SISS en los Servicios Sanitarios Rurales**, desafío enorme para nuestra institución por el volumen de sistemas a vigilar, muchos de los cuales acumulan un déficit preocupante de infraestructura que el estado debe abordar.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	36
.Anexo 2: Recursos Humanos	39
.Anexo 3: Recursos Financieros	50
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	57
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	60
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	61
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	61
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	62
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	64
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	65
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	66
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	73
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	74

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.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
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

Nro.	Descripción
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.
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.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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	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.	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.	3

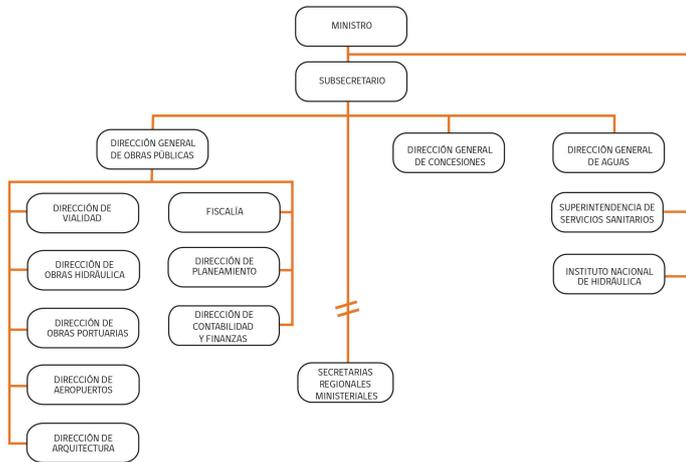
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



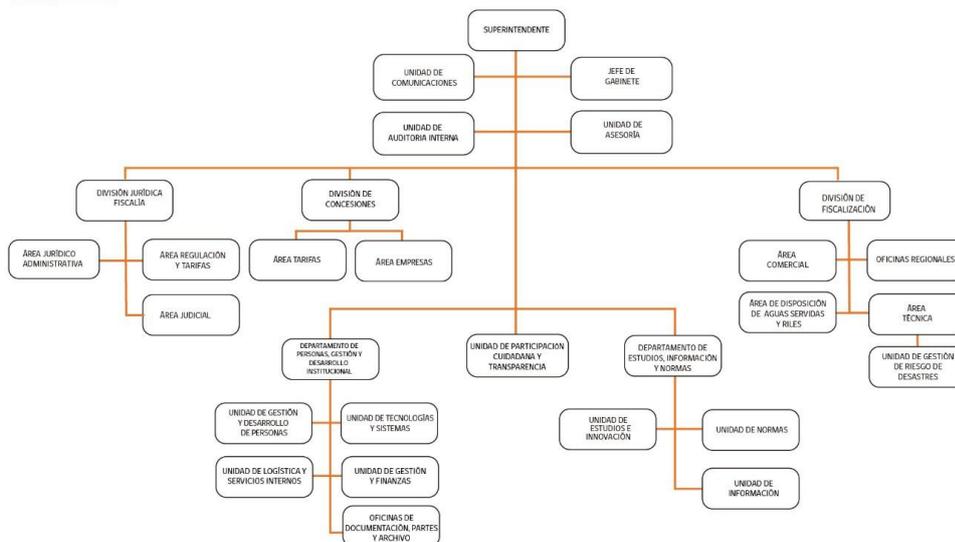
Ministerio de Obras Públicas



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Superintendencia de Servicios Sanitarios

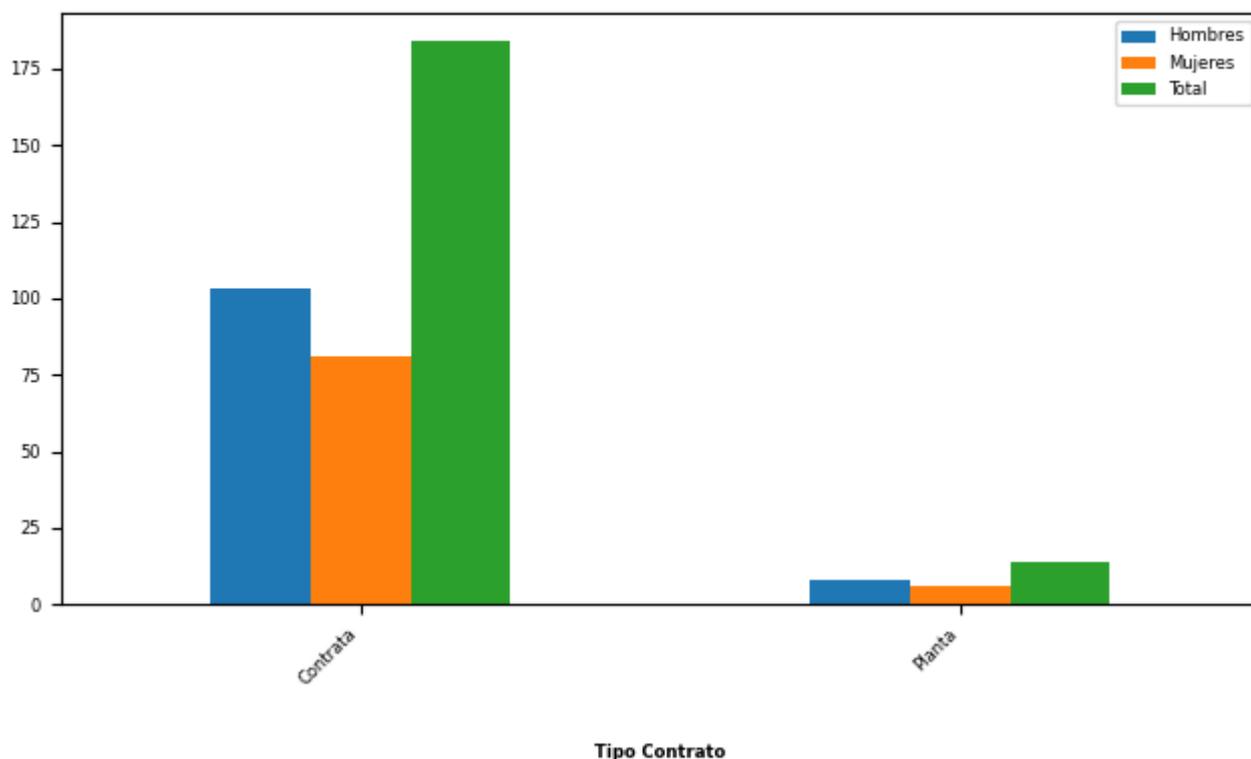


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Jorge Rivas Chaparro
Jefe División de Concesiones (S)	Sergio Rivera Gallardo
Jefe División de Fiscalización	Gabriel Zamorano Seguel
Jefe División Jurídica-Fiscalía	Gonzalo Astorquiza Lumsden
Jefe Departamento de Personas, Gestión y Desarrollo Institucional (S)	Claudio Araya Benavente
Jefe Departamento de Estudios, Información y Normas (S)	Christian Lillo Sarmiento
Jefa Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia	Ximena Silva Palma
Jefa Unidad de Comunicaciones	Carol Pizarro León

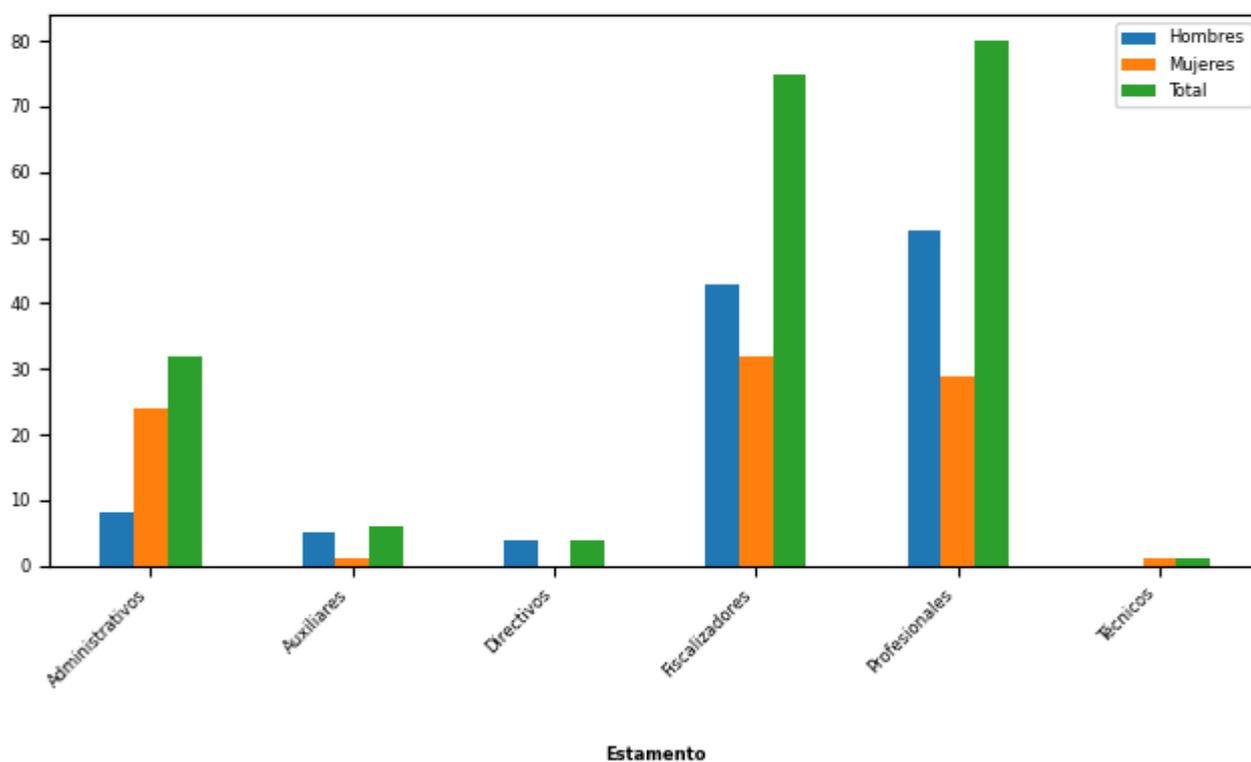
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



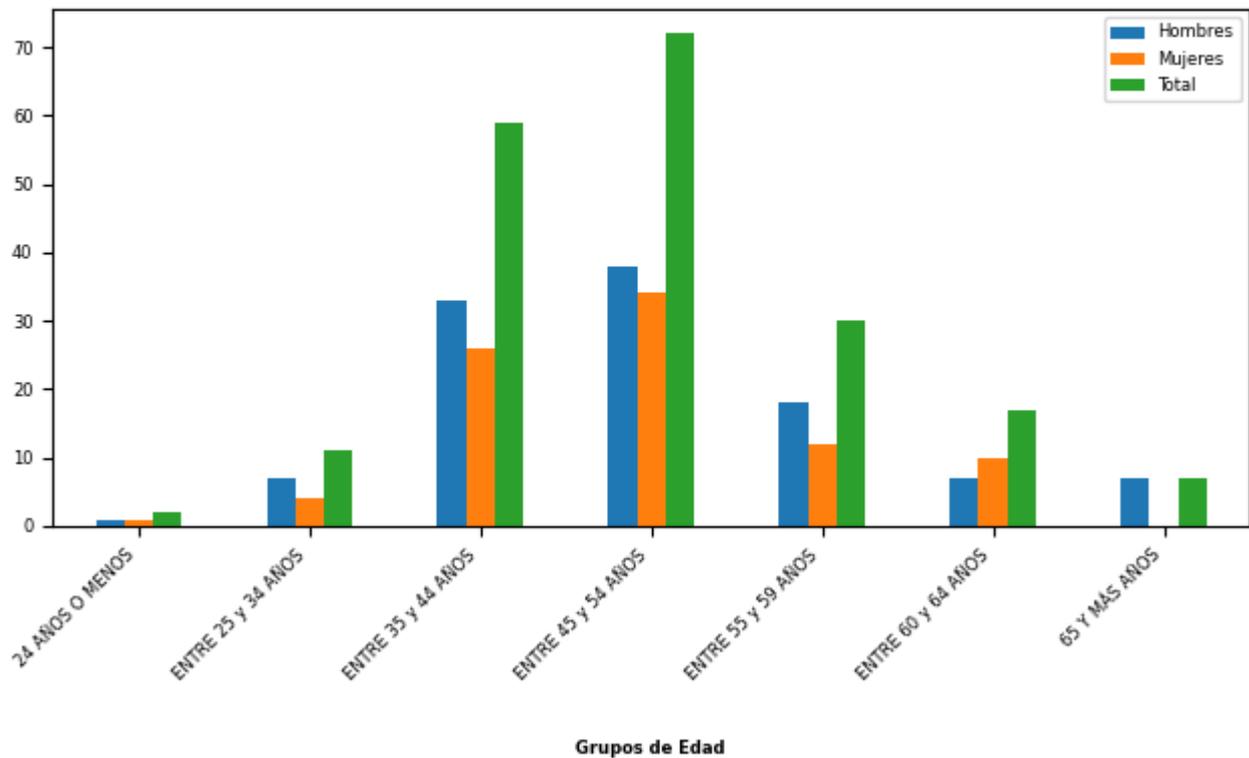
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	81	93,1	103	92,79	184	92,93
Planta	6	6,9	8	7,21	14	7,07
Total	87		111		198	
Porcentaje	43,94		56,06			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



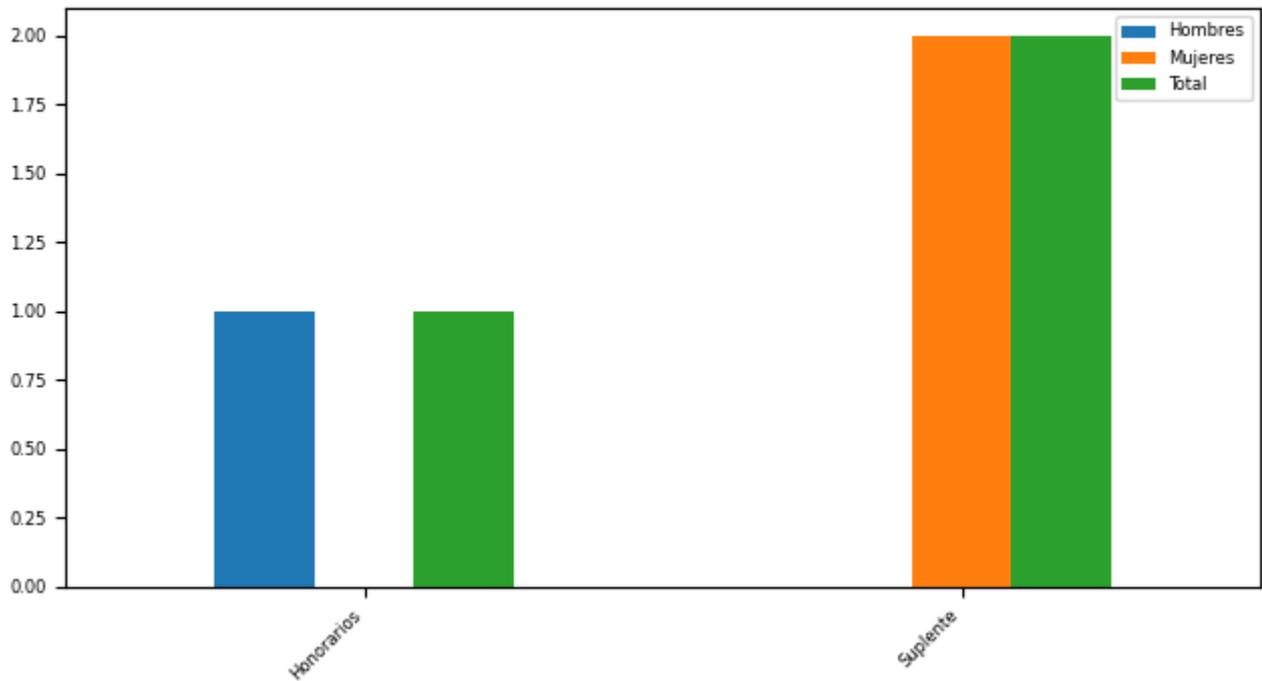
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Administrativos	24	27,59	8	7,21	32	16,16
Auxiliares	1	1,15	5	4,5	6	3,03
Directivos	0	0	4	3,6	4	2,02
Fiscalizadores	32	36,78	43	38,74	75	37,88
Profesionales	29	33,33	51	45,95	80	40,4
Técnicos	1	1,15	0	0	1	0,51
Total	87		111		198	
Porcentaje	43,94		56,06			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	1	1,15	1	0,9	2	1,01
ENTRE 25 y 34 AÑOS	4	4,6	7	6,31	11	5,56
ENTRE 35 y 44 AÑOS	26	29,89	33	29,73	59	29,8
ENTRE 45 y 54 AÑOS	34	39,08	38	34,23	72	36,36
ENTRE 55 y 59 AÑOS	12	13,79	18	16,22	30	15,15
ENTRE 60 y 64 AÑOS	10	11,49	7	6,31	17	8,59
65 Y MÁS AÑOS	0	0	7	6,31	7	3,54
Total	87		111		198	
Porcentaje	43,94		56,06			

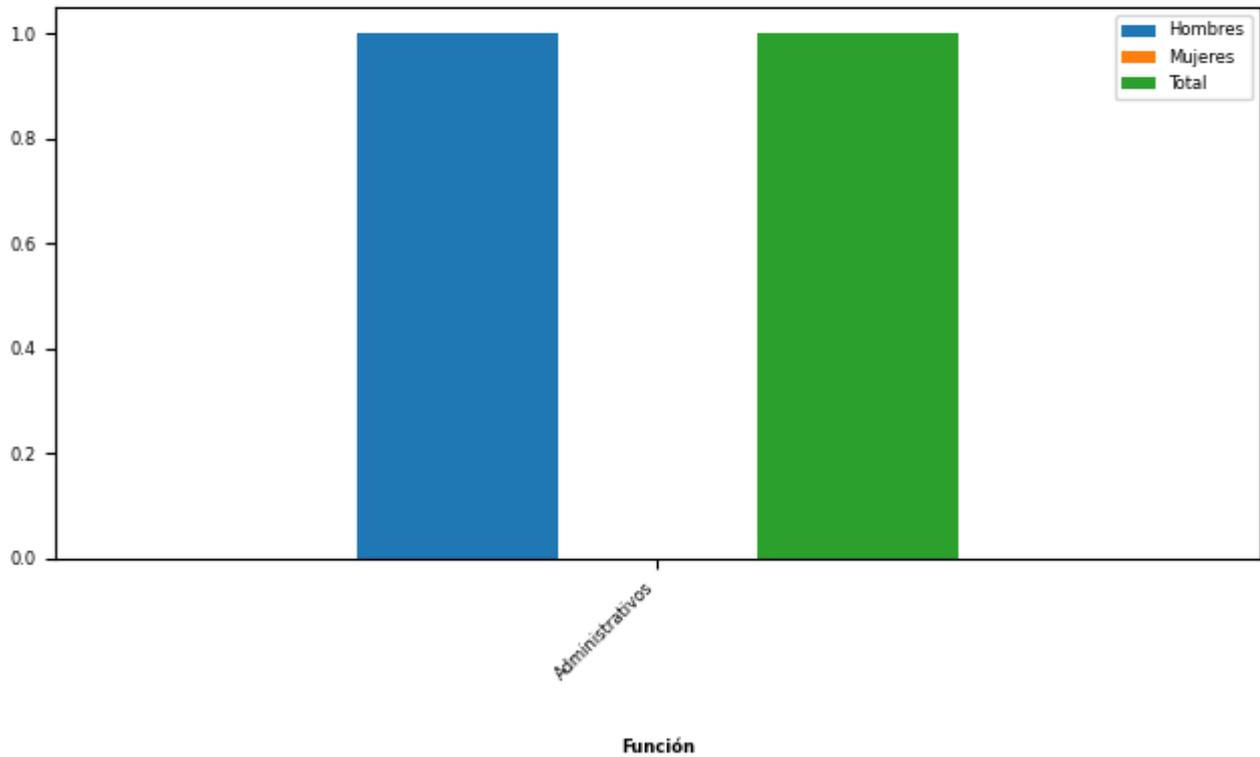
Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

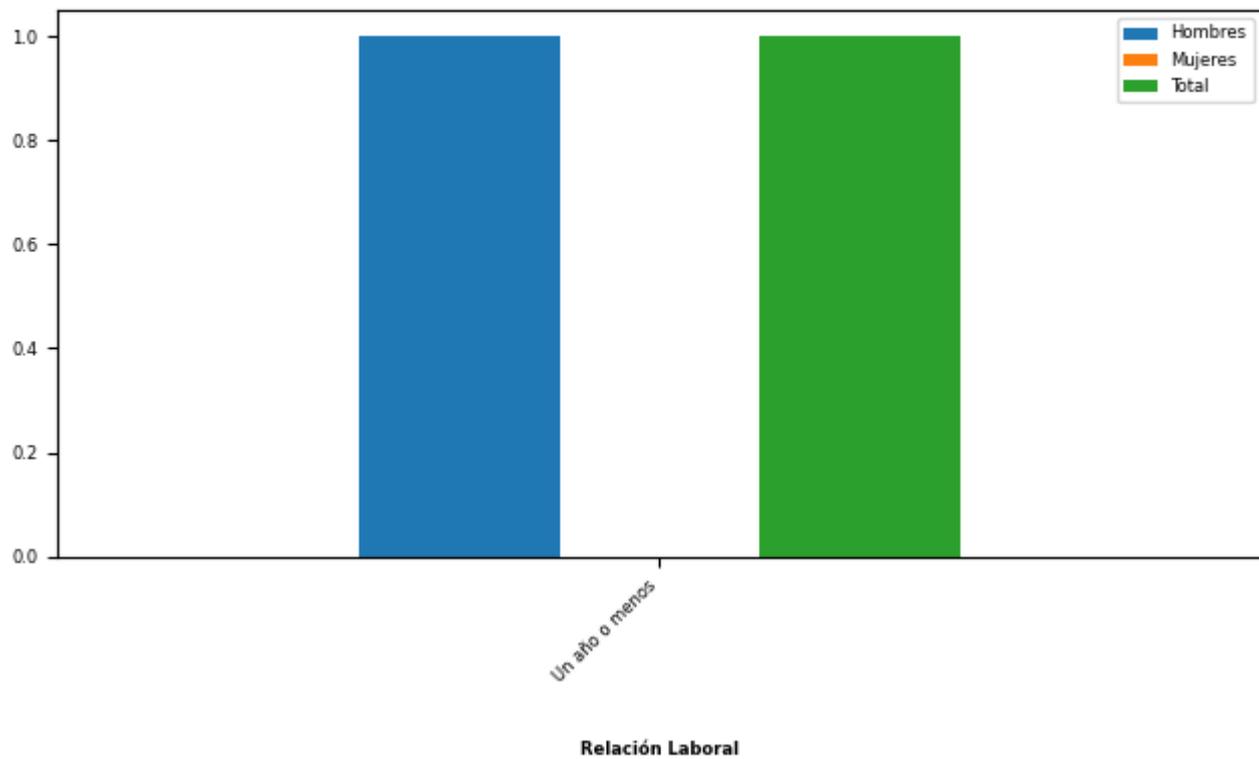
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	0	0	1	100,0	1	33,33
Suplente	2	100,0	0	0	2	66,67
Total	2		1		3	
Porcentaje	66,67		33,33			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	0	0	1	100,0	1	100,0
Total	0		1		1	
Porcentaje	0,0		100,0			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	0	0	1	100,0	1	100,0
Total	0		1		1	
Porcentaje	0,0		100,0			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	2	9	4
(b) Total de ingresos a la contrata año t	15	15	8
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	13%	60%	50%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	2	9	4
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	2	9	4
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	18	9	17
(b) Total dotación efectiva año t	198	201	198
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	9,09%	4,48%	8,59%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	1	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	5	1	3
Otros retiros voluntarios año t	7	6	2
Funcionarios retirados por otras causales año t	5	2	11

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	18	9	17

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	15	15	7
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	18	9	17
Porcentaje de recuperación (a/b)	83%	166%	41%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	17	16	14
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	4	13	11
(b) Total Contratos efectivos año t	181	185	184
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	2,21%	7,03%	5,98%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	131	169	27
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	66,16%	84,08%	13,64%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	20.000	26.200	432
(b) Total de participantes capacitados año t	131	169	27
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	152,67	155,03	16,00

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	17	12	4
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	5,88%	8,33%	25,00%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	158	29	11
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,80	0,14	0,06

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	0	4	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,00	0,02	0,00

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	2	44
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,01	0,22

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	331	183	46
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,67	0,91	0,23

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	186	178	189
Lista 2	1	1	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	187	179	189
(b) Total Dotación Efectiva año t	198	201	198
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	94,44%	89,05%	95,45%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	No	No	No

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	15	15	8
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	%	%	%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	11.341.047	10.187.078	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	-1	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	178.121	120.537	
APOORTE FISCAL	11.148.327	10.066.541	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	9.660	0	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	4.940	0	
GASTOS	11.985.240	10.899.808	
GASTOS EN PERSONAL	7.421.189	7.234.050	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.479.440	2.993.927	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	266.503	104.409	
INTEGROS AL FISCO	0	213.037	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	134.728	241.236	
SERVICIO DE LA DEUDA	683.380	113.149	
RESULTADO	-644.193	-712.730	

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	10.699.035	10.767.096	10.187.078	580.018	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	85.600	102.365	120.537	-18.172	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	63.407	63.407	99.182	-35.775	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.057	1.057	0	1.057	
	99		Otros	21.136	37.901	21.355	16.546	
9			APORTE FISCAL	10.610.357	10.661.653	10.066.541	595.112	
	01		Libre	10.610.357	10.661.653	10.066.541	595.112	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.078	3.078	0	3.078	
	03		Vehículos	3.078	3.078	0	3.078	
			GASTOS	10.699.035	11.008.852	10.899.808	109.044	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.225.852	7.314.621	7.234.050	80.571	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.083.023	2.996.698	2.993.927	2.771	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	105.260	104.409	851	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	105.260	104.409	851	
25			INTEGROS AL FISCO	0	213.037	213.037	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	213.037	213.037	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	183.960	266.087	241.236	24.851	
	03		Vehículos	53.865	98.015	78.189	19.826	
	04		Mobiliario y Otros	10.944	19.466	19.294	172	
	05		Máquinas y Equipos	30.198	43.539	39.153	4.386	
	06		Equipos Informáticos	35.154	24.608	24.518	90	
	07		Programas Informáticos	53.799	80.459	80.082	377	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	205.200	0	0	0	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
	02		Proyectos	205.200	0	0	0	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	113.149	113.149	0	
	07		Deuda Flotante	1.000	113.149	113.149	0	

c) Indicadores Financieros

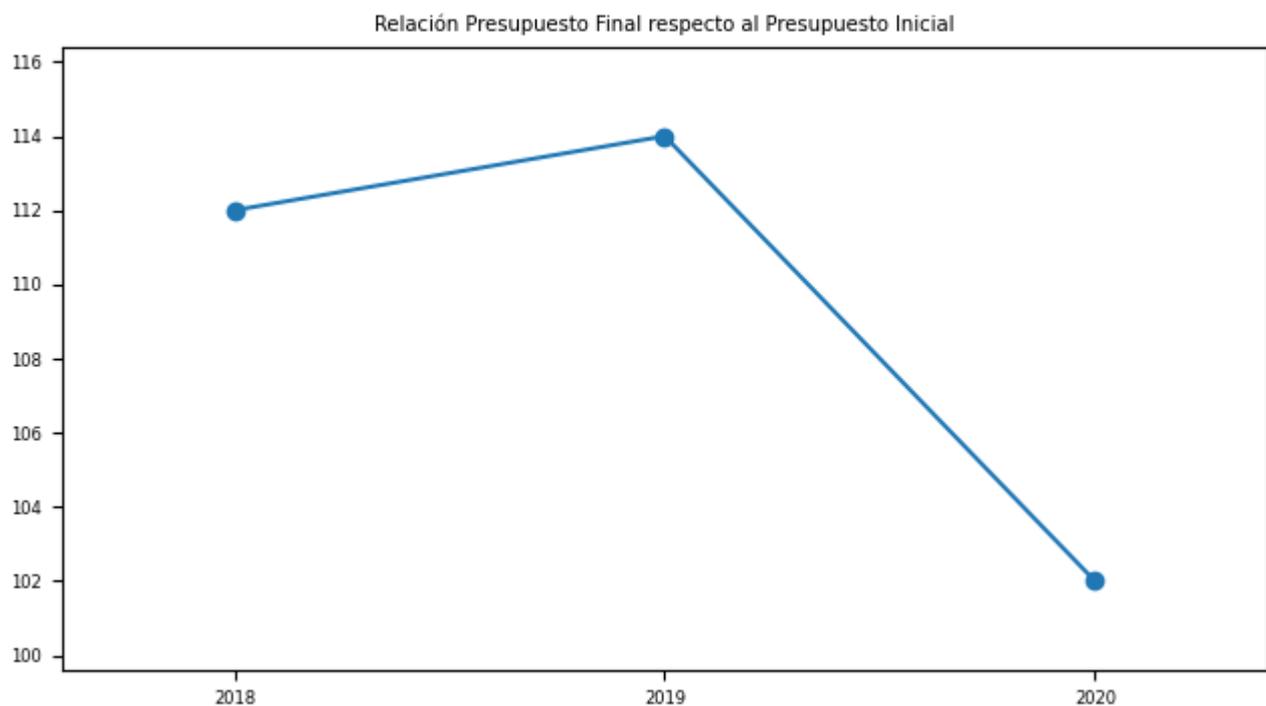
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
112,03	114,27	102,89

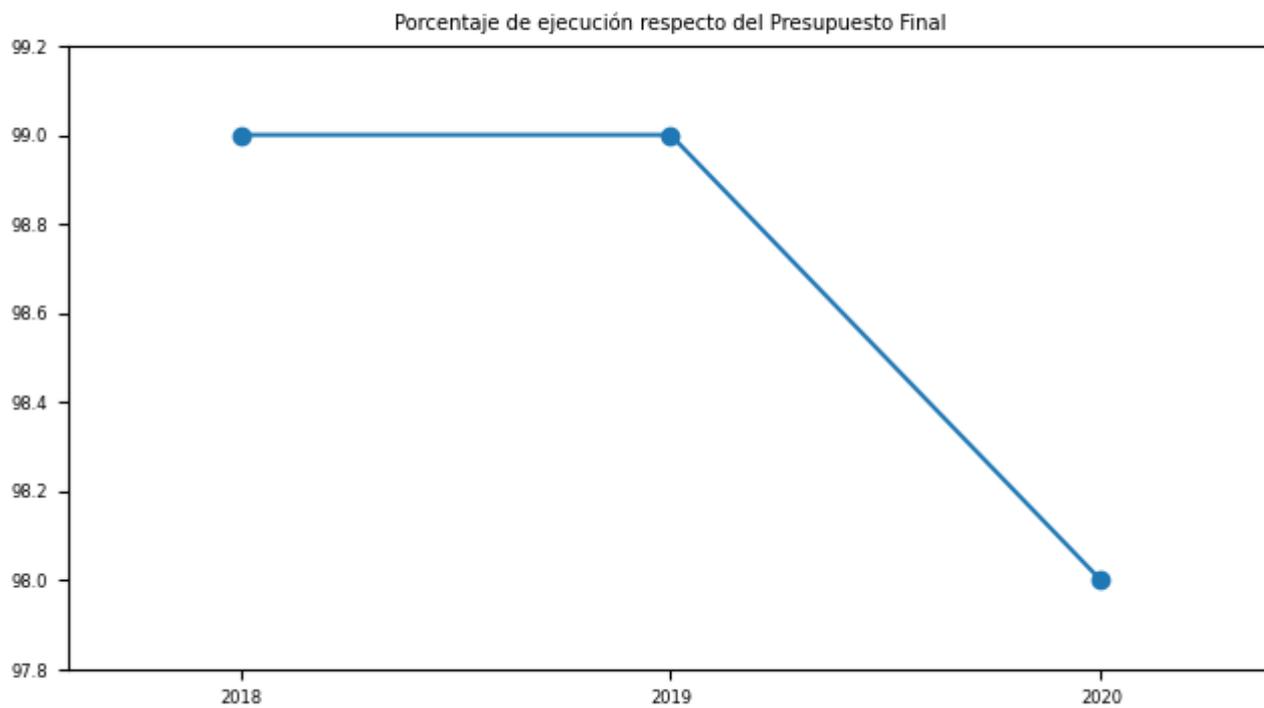


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,5	99,86	98,92



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

No aplica

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 71,4%

Fiscalización de empresas sanitarias

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.

Fórmula de cálculo: (N° de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados/N° total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados realizar en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	100,0%	100,0%	77,0%	57,0%	100,0%	57,0%
N° de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados	390	390	299	170	300	
N° total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados realizar en el año t	390	390	390	300	300	

Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía

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.

Fórmula de cálculo: (N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70	4	6	23	6	6	

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
88	4	6	23	6	6	

Fiscalización de empresas sanitarias

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

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS} / N^{\circ} \text{ de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo}) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	74,0%	74,0%	73,0%	0,0%	74,0%	0,0%
N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS	164	172	174	0	167	
N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo	222	232	239	0	225	

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

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.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo} / N^{\circ} \text{ Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo}) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo	41	15	59	91	91	

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo	41	15	59	91	91	

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

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.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N}^{\circ}609/98 / \text{Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N}^{\circ}609/98 \text{ vigentes en diciembre del año (t-2) }) * 100$

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	100,0%
N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609	121	129	129	111	111	
98	3.016	3.237	3.234	2.770	2.770	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Desarrollo de proyectos que incentiven la relación de las empresas sanitarias con sus usuarios	Terminado
2020	Implementación de la nueva institucionalidad de los servicios sanitarios rurales - Reglamento LSSR	En Proceso
2020	Programa obligatorio para las empresas sanitarias de gestión de emergencias	Terminado

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	Partida Presupuestaria	12
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	Capitulo Presupuestario	7
Dotación	198		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	55	55,0
2.- Eficiencia Institucional	3	30	30,0
3.- Calidad de Servicio	3	15	14,5
Total	9	100	99,5

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					55%	55,0%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	57.15 % (871.00 / 1524.00)*100	Cumple	5	5,0
2	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	49.30 % (35.00 / 71.00)*100	Cumple	5	5,0
3	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 % (6 / 6)*100	100.00 %	45	45,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	30,0%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	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	Medir	99.03 % (3235163.00 / 3266983.00)*100	Cumple	10	10,0
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	18.26 % (1989798.00 / 10899808.00)*100	Cumple	10	10,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	107.34 kWh/m2 462095.20 / 4305.00	Cumple	10	10,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					15%	14,5%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	85.62 % (405.00 / 473.00)*100	Cumple	5	5,0
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	60,00 %	60.00 % (6.00 / 10.00)*100	100.00 %	5	5,0
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	34.70 días 378240.00 / 10901.00	Cumple Descuento por informar con error	5	4,5
Porcentaje de Cumplimiento Global					99,5%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					6,6% (100% del Bono)	

Para Tiempo promedio de trámites finalizados con el medio de verificación complementario el servicio acredita su cumplimiento y aplica descuento de 0,5% por error de exactitud y en consecuencia, se suma 4,5% al cumplimiento informado.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13.880 - 09	Proyecto de ley que establece el 14 de septiembre como el "Día de la Gestión Comunitaria del Agua".	Conmemoración, reconocimiento y valoración del trabajo que realizan gestoras y gestores comunitarias del agua a lo largo del país, y como parte del compromiso social y estatal con esta cada vez más importante actividad.	2020-11-10	Primer trámite constitucional.	Servicios de agua potable rural.
13.848 - 03	Prorroga los efectos de la ley Nº 21.249, que dispone, de manera excepcional, las medidas que indica en favor de los usuarios finales de servicios sanitarios, electricidad y gas de red.	Prorrogar los efectos de la ley Nº 21.249, que dispone, de manera excepcional, las medidas que indica en favor de los usuarios finales de servicios sanitarios, electricidad y gas de red.	2020-10-27	Publicado (ley 21.301).	Usuarios de servicios básicos domiciliarios.
13.701 - 09	Modifica el decreto con fuerza de ley Nº70, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios, para eliminar las utilidades garantizadas de las empresas sanitarias.	Elimina el inciso final del artículo 5 de la LTSS que dispone que la tasa de costo de capital no podrá ser inferior a 7%.	2020-08-10	Primer trámite constitucional.	Usuarios de servicios básicos domiciliarios.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13.578 - 03	Modifica la ley N° 19.496 para aumentar la sanción aplicable al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio domiciliario básico, incluido el de internet, previamente contratado.	Elevar máximo de multa desde 1.500 UTM a 3.000 UTM, actualmente existente en la ley 19.946, para las empresas de servicios básicos como; agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, que suspendan, paralicen o no presten sin justificación el servicio previamente contratado.	2020-06-20	Primer trámite constitucional.	Servicios de agua potable, entre otros.
13.573 - 03	Modifica la ley N° 19.496 para prohibir acciones de cobranza extrajudicial de deudas contraídas con proveedores de bienes y servicios de primera necesidad, durante un estado de excepción constitucional de catástrofe.	Merminar las consecuencias psicológicas que genera el hostigamiento de cobranzas telefónicas extrajudiciales durante esta crisis con relación a aquellos bienes y servicios que importen la provisión de servicios básicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, gas por cañería, sistemas de telefonía e internet; créditos hipotecarios para la vivienda; servicios médicos u hospitalarios o servicios educativos.	2020-06-09	Terminada (ley 21.320).	Servicios de agua potable, entre otros.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13.404 - 33	Faculta al Presidente de la República a reservar el uso prioritario del agua al consumo humano, el saneamiento y el uso doméstico de subsistencia, durante la vigencia de un estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública.	Facultar al Presidente de la República a reservar el uso prioritario del agua al consumo humano, el saneamiento y el uso doméstico de subsistencia, durante la vigencia de un estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública.	2020-04-06	Terminada (ley 21.348)	Población en general
13.329 - 03 refundido con 13.342 - 03, 13.347 - 03, 13.354 - 03, 13.355 - 03 y 13.356 - 03, 13.315 - 8, 13.417 - 3, 13.438 - 3	Dispone la suspensión del devengo y cobro de las tarifas por consumos de servicios básicos domiciliarios, regula su cálculo, reajuste y prorrateo, y prohíbe el corte o interrupción de tales suministros en caso de deuda, durante la vigencia del decreto que declare el estado de excepción constitucional de catástrofe.	Disponer la suspensión del devengo y cobro de las tarifas por consumos de servicios básicos domiciliarios, regula su cálculo, reajuste y prorrateo, y prohíbe el corte o interrupción de tales suministros en caso de deuda, durante la vigencia del decreto que declare el estado de excepción constitucional de catástrofe.	2020-03-23	Publicado (ley 21.249).	Usuarios de servicios básicos domiciliarios.
13.273 - 09	Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, para exigir a las empresas concesionarias de tales servicios, la implementación de planes de ahorro de agua de uso residencial, en los casos que indica.	Que las instituciones destinadas a intervenir en el proceso productivo de distribución del bien hídrico, también contribuyan a generar conciencia en la ciudadanía acerca de la necesidad de ahorrar y cuidar este vital elemento.	2020-03-04	primer trámite constitucional.	Usuarios de servicios sanitarios.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13.191 - 12	Proyecto de ley que fija Ley Marco de Cambio Climático.	Crear un marco jurídico que permita asignar responsabilidades específicas para la implementación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.	2020-01-13	Segundo trámite constitucional.	Población en general
13.179 - 09	Proyecto de ley que establece normas de eficiencia hídrica y adaptación al cambio climático.	Paliar los efectos del cambio climático y la megasequía en el país y el medio ambiente.	2020-01-08	Primer trámite constitucional.	Usuarios de servicios básicos domiciliarios.
12.974 - 09	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.	Modificar 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.	2019-10-03	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.	Usuarios de servicios sanitarios rurales y urbanos.
12.936 - 03	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.	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	2019-09-10	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.	Comunidades de desagüe.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.928 - 12	Permite y regula el uso de aguas servidas tratadas, para el riego de parques, plazas y espacios públicos urbanos.	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.	2019-09-05	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia	Espacios públicos urbanos.
12.920 - 7	Modificar la Constitución de manera que garantice el acceso al agua potable.	Incorporar en la Constitución el deber del Estado asegurar y garantizar el acceso al agua potable para el consumo humano.	2019-09-03	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia	Usuarios de agua potable
12.883 - 9	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.	Modificar 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.	2019-08-06	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia	Usuarios de agua potable
12.833 - 9	Modifica la ley N° 18.902 aumentando multa asociada a interrupción injustificada de los servicios sanitarios.	Igualar las sanciones por interrupción injustificada de los servicios eléctrico y sanitarios.	2019-08-07	Primer trámite constitucional (Senado), sin urgencia	Usuarios de agua potable

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.830 - 9	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.	Incorporar como causal de caducidad de concesión sanitaria poner en peligro la vida humana o la salud de las personas.	2019-08-07	Primer trámite constitucional (Senado), sin urgencia	Usuarios de agua potable
12.824 - 09	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.	Imponer obligación de plan de emergencia, crea nuevas causales de caducidad asociadas a plan de emergencia y contaminación de agua y establece nuevas multas.	2019-07-24	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.	Usuarios de servicios sanitarios
12.512 - 11	Modifica Ley General de Servicios Sanitarios obligando a la instalación de bebederos en plazas y paseos, Código Sanitario y Código del Trabajo.	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.	2019-04-03	Primer trámite constitucional.	Población en general.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12.304 - 09	Modifica la ley N°19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para imponer a las empresas sanitarias la obligación de costear las instalaciones domiciliarias de servicios sanitarios.	Traspasar la obligación de realizar las instalaciones domiciliarias de servicios sanitarios y su conexión a redes, a las empresas de servicios sanitarios, para aquellas propiedades o predios que se encuentran exentos del pago de contribuciones, o bien cuyas familias son beneficiarias del sistema "Chile Solidario".	2018-12-06	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.	Propietarios de inmuebles exentos del pago de contribuciones, o bien, familias beneficiarias del sistema "Chile Solidario".
12.040 - 14	Modifica la ley N° 19.537, sobre Copropiedad Inmobiliaria, y la ley General de Servicios Sanitarios, en materia de cobro de suministro de agua potable y de responsabilidad por mantenimiento de las redes en condominios de viviendas sociales	Objetivo: Obligar al prestador del servicio de agua potable y alcantarillado de los condominios de viviendas sociales a que se refiere el título IV de la Ley N° 19.537, dar mantenimiento de la red que media entre el medidor general y el remarcador de cada departamento o vivienda social.	2018-07-10	Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados), sin urgencia.	Residentes de condominios de viviendas sociales.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21.249

Fecha de promulgación: 2020-08-05

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-08-08

Postergación de cobros de insumos básicos en el contexto de crisis sanitaria por COVID - 19

N° Ley: 21.301

Fecha de promulgación: 2020-12-29

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-01-05

Prorroga efectos de la Ley 21.249.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No aplica