

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
Superintendencia de Servicios Sanitarios



ACCIÓN 3

Se gestionó la tramitación oportuna de los 7 Estudios Tarifarios programados para 2025. En detalle, se intercambiaron 4 estudios tarifarios de concesionarias sanitarias, entre ellos: Empresa Aguas La Serena S.A. -7,2%, Aguas Araucanía S.A. +5,5% Empresa de Agua Potable El Colorado S.A. +25,2%, Aguas San Pedro S.A. - Alto Zapallar +35%. Los 3 restantes corresponden a 2 acuerdos de prórrogas de fórmulas tarifarias, Aguas San Pedro S.A - Parque Industrial Coronel y Aguas Santiago Norte - Hacienda Batuco y un intercambio suspendido porque Cooperativa Comunidad de Sarmiento solicitó ser registrado como Servicio Sanitario Rural.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Con la revisión de los planes de desarrollo y sus cronogramas de obras se avanzó en disponer de infraestructura orientada a aumentar la capacidad de adaptación de los sistemas en un contexto climático adverso, mejorando los estándares de seguridad y dando mejores perspectivas a algunos sistemas que estaban en riesgo, lo que contribuyó con el objetivo de verificar su cumplimiento normativo, la suficiencia y oportunidad de las inversiones y su capacidad, para asegurar el servicio de agua potable, de alcantarillado y de tratamiento de aguas servidas a la población abastecida. Respecto a la elaboración de estudios de intercambios tarifarios, se cumplió oportunamente con el cronograma anual, en donde los 2 casos con acuerdo de prórroga tarifaria permitieron disminuir costos asociados a estudios y tiempos del proceso, sumado al caso suspendido a solicitud de la Cooperativa que ha sido registrada como Servicio Sanitario Rural. En los 4 casos en que el proceso de intercambio se llevó a cabo en todas sus etapas, se aplicaron metodologías y plazos legales, validando costos eficientes e inversiones necesarias para asegurar el servicio y la sostenibilidad ambiental. Es por tal motivo que hubo alzas y bajas las tarifas, dado que, conforme a este objetivo estratégico y a la misión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se cumple con el objetivo de definir tarifas que resguardan un precio justo, beneficiando a la ciudadanía y otorgando señales adecuadas de inversión al sector para asegurar la continuidad y calidad del servicio. Estas acciones contribuyeron a cumplir con el objetivo estratégico.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aumentar el nivel de compromiso y cumplimiento de la calidad de servicio de los prestadores de servicios sanitarios, a través del proceso de fiscalización, promoviendo las condiciones para que rindan cuentas a la ciudadanía.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Durante 2025 se realizaron 4.610 acciones de fiscalización y visitas técnicas para verificar estándares de calidad del servicio y protección sanitaria, correspondientes a: 4.195 fiscalizaciones urbanas, 253 visitas técnicas a Servicios Sanitarios Rurales y 162 fiscalizaciones a Servicios Sanitarios Rurales del segmento mayor.

**ACCIÓN 2**

Se validaron 200 controles: 92 correspondientes a servicios de agua potable controlados y 108 a controles de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas, cumpliéndose el 100% de la meta programada. Producto de esta revisión, se iniciaron 21 procedimientos sancionatorios por deficiencias en la calidad del agua potable, conforme a la normativa de parámetros y muestreos.

ACCIÓN 3

Se realizaron 204 actividades de acompañamiento y apoyo técnico a dirigentes y equipos operadores de Servicios Sanitarios Rurales, en el marco de sus obligaciones legales y técnicas establecidas en la Ley N°20.998, alcanzando una cobertura del 85%. Además, en 2025 se implementó y ejecutó el proceso de fiscalización a Servicios Sanitarios Rurales del segmento mayor. Finalmente, como preparación para la siguiente etapa de implementación de la ley, se elaboraron manuales de fiscalización para el segmento mediano, mediante un proceso participativo con el 69% de los comités.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Se ejecutó en su totalidad el plan anual de fiscalización a prestadores urbanos y a Servicios Sanitarios Rurales del segmento mayor, mediante controles paralelos de calidad de agua potable, verificaciones en terreno y visitas técnicas, dando cumplimiento al rol fiscalizador institucional al evaluar el cumplimiento de estándares de calidad de servicio y la protección sanitaria. En línea con lo anterior, en el marco del control de calidad de agua potable, las concesionarias efectuaron más de un millón de análisis de autocontrol y la

Superintendencia de Servicios Sanitarios realizó control paralelo en 92 servicios de agua potable, mediante laboratorios externos, totalizando 8.248 muestras (verificaciones), con un cumplimiento promedio de 99%. En suma, la validación de los resultados de autocontrol de calidad de agua potable y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas remitidos por las concesionarias, le permitió a la Superintendencia, verificar el cumplimiento normativo y, en los casos con hallazgos de acuerdo a proceso de admisibilidad técnica y jurídica, se iniciaron procedimientos sancionatorios, cuyos resultados e indicadores se publican y actualizan mensualmente en el sitio web institucional, sección Datos Abiertos, promoviendo la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía. El proceso de implementación progresiva de la Ley N°20.998 y su reglamento, es un eje prioritario para la Superintendencia y la ciudadanía, por lo que se continuó brindando acompañamiento técnico y orientación a los comités de dirigentes y equipos operadores de Servicios Sanitarios Rurales, en estándares de servicio y elaboración de manuales para la futura fiscalización y tarificación. Esto ha permitido no solo facilitar la implementación de la ley, sino además la comprensión del proceso para operadores y usuarios. En este sentido, la elaboración de manuales de fiscalización para servicios sanitarios rurales del segmento mediano se alinea con el hecho de que, a contar del 20 de noviembre de 2025, la Superintendencia de Servicios Sanitarios cuenta con facultades para fiscalizar dicho segmento, proceso que se materializará a contar de 2026. En conclusión, considerando la ejecución total del plan anual, el control paralelo y la publicación mensual de resultados, estas acciones evidencian un alto grado de cumplimiento del objetivo estratégico, al fortalecer el compromiso de los prestadores con los estándares exigidos y su rendición de cuentas ante la ciudadanía.

