

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE OBRAS  
PÚBLICAS

SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS SANITARIOS

Febrero de 2018  
Moneda N°673 – Santiago – 22 382 4000  
[www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

## Índice

1.	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	4
	Ministerio de Obras Públicas.....	4
	Superintendencia de Servicios Sanitarios. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	5
2.	Resumen Ejecutivo Servicio.....	8
3.	Resultados de la Gestión año 2017 .....	17
4.	Desafíos SISS para el período de Gobierno 2018 - 2022.....	51
5.	Anexos .....	55
	Anexo 1: Identificación de la Institución.....	56
	a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	56
	b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	59
	c) Principales Autoridades.....	60
	Anexo 2: Recursos Humanos .....	62
	Dotación de Personal .....	62
	Anexo 3: Recursos Financieros.....	72
	Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017.....	77
	Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.....	80
	Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017) .....	80
	Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017) .....	80
	Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017 .....	81
	Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017 .....	85
	No aplica a la SISS.....	85
	Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017. ....	85
	Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	85
	Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	86
	Descripción: Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, para establecer la obligación del prestador de reponer la infraestructura sanitaria necesaria para sostener el servicio, en caso de fuerza mayor. ....	90

Descripción: Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios y la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta al concepto de fuerza mayor en las zonas extremas y a la suspensión injustificada de servicios que señala.....	90
Descripción: Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios para consagrar como un derecho humano el acceso al agua y regular la suspensión de su suministro.....	91
Objetivo: Modifica el artículo 35, 36, 36 bis y 38 de la Ley General de Servicios Sanitarios. ....	91
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018.....	93
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017 .....	94

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## ***Ministerio de Obras Públicas***

En concordancia con el Programa de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet Jeria, el Ministerio de Obras Públicas (MOP) al año 2030 se ha propuesto, dentro de otras tareas, la reducción de las desigualdades en materia de infraestructura y gestión del recurso hídrico, desarrollar obras y acciones necesarias para mejorar la movilidad de las personas, producción de bienes y servicios, apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la cultura, y generar la plena integración de las regiones al desarrollo, para así garantizar la disminución de los problemas de inequidad, productividad, competitividad y crecimiento que presentan distintos sectores sociales y productivos del país.

Al finalizar el año presupuestario 2017, el Ministerio de Obras Públicas materializó una inversión sectorial cercana a MM\$ 2.063.736, más de Dos Billones de pesos, con énfasis en obras lideradas por la dirección de Vialidad y la coordinación de Concesiones, así como por iniciativas y proyectos enfocados en obras hidráulicas, agua potable rural, obras portuarias, aeropuertos, edificación pública y estudios encabezados por la Dirección General de Aguas. El año pasado, el MOP ejecutó una inversión de M\$72.219.640 por concepto de emergencias y reconstrucción, montos que en 2018 serán de M\$107.107.098 para dichos fines.

En el período 2014 – 2017 logramos una inversión acumulada de 8,25 billones de pesos, mientras que en el período inmediatamente anterior (2010 – 2013) fue de 6,95 billones de pesos, lo que significa un aumento en inversión de un 17,8% en el período. Estos recursos adicionales en inversión tienen su correlato en obras que se aprecian en todo el territorio: caminos básicos, carreteras, puentes, pasos fronterizos, embalses y obras de riego, defensas fluviales, bordes costeros y caletas pesqueras, aeropuertos y aeródromos, edificación pública y cultural, agua potable rural, entre otras muchas obras. En cuanto a la inversión extra sectorial ejecutada, también vemos un cambio de ritmo, aumentando de manera constante de 284.559 millones de pesos en el año 2014 a 371.161 millones en el año 2017, y logramos compromisos programados para el año 2018 por un monto de 425.935 millones de pesos, lo cual significa de un presupuesto superior en un 49,7% con respecto al año 2014. Además, dimos un fuerte impulso al Sistema de Asociación Público Privada. Así, a marzo de 2018, habremos impulsado inversiones por un monto superior a los 6.700 millones de dólares, sumando las obras en proceso de licitación y los montos comprometidos por los Planes de Mejoramiento. Para el año 2018 se pretende llamar a licitación inversiones por el monto US\$911 millones, en los proyectos Aeropuerto Balmaceda (MM US\$ 48), Segunda Licitación del Aeropuerto Chacalluta (MM US\$ 40), Tercera Licitación del Aeropuerto El Loa (MM US\$ 48), Autopista Metropolitana de Puerto Montt (MM US\$ 321), Embalse La Tranca (IV Región) (MM US\$ 152), Embalse Los Ángeles (V Región) (MM US\$ 184), y Embalse Murallas Viejas (IV Región) (MM US\$ 118).

## **Superintendencia de Servicios Sanitarios. Avances de la Gestión 2014-2018**

En el contexto descrito en el apartado anterior, la Superintendencia de Servicios Sanitarios del Ministerio de Obras Públicas durante el año 2014 - 2018, en su visión de aportar en la construcción de un país integrado, ha contribuido y trabajado arduamente en relación al desarrollo económico, social y cultural de Chile, en los ámbitos de acción de su competencia. Dentro de los principales logros o avances de la Gestión se destacan los siguientes:

1. **Considerar al ciudadano al centro del Sector Sanitario:** La Superintendencia ha impulsado en su quehacer diario la mirada de “el Ciudadano al centro”, con el propósito de poner en el foco del valor público que genera esta institución a las personas que son atendidas por empresas sanitarias y a toda la población que directa o indirectamente es atendida por los servicios de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas.

El trabajo de la Superintendencia ha tenido a la ciudadanía como su principal foco de orientación, interés y preocupación, aplicando su experiencia y conocimientos técnicos en la defensa de sus derechos, en la comunicación e información que se entrega para su amplia comprensión y difusión, en procesos donde se vela por incorporar una participación activa y donde se dan respuestas claras, directas y oportunas.

En este sentido también se han orientado las labores de la Superintendencia con el sector sanitario, para que éste centre su gestión en función de lo que es más vital para las personas, donde la continuidad de los servicios que proveen sea una preocupación constante, donde la percepción de la calidad de servicio que reciben los clientes se gestione más allá de la exclusiva observancia de la normativa, y donde se fomente la participación de los clientes y se les entregue oportunamente información, en una acción permanente de comunicar sus deberes y también sus derechos.

2. **Mantener o disminuir las tarifas del Sector Sanitario:** La realización de Estudios Tarifarios, la rigurosidad de los mismos permitieron mantener o bajar las tarifas a pesar de las presiones al alza de los insumos más importantes de los servicios, como los derechos de agua, los terrenos, la mano de obra y los mayores costos de construcción por la urbanización de las ciudades.
3. **Disminuir los cortes de servicios no programados:** La continuidad de servicio, es uno de los aspectos más apreciado por la ciudadanía. Por eso, es fundamental minimizar los cortes de suministro, tanto en cuanto a ocurrencia y a su duración. La Superintendencia, consciente de esta realidad ha ejercido de manera continua exigencias al respecto en varios aspectos, como los Planes de Desarrollo elaborados por las concesionarias que se han orientado, principalmente, a robustecer el proceso en la etapa de distribución de agua potable, y es donde

se ha conseguido un mayor compromiso de las prestadoras respecto de la reposición de tuberías.

Por su parte, las empresas sanitarias han invertido fuertemente en el último tiempo en equipamiento y sistemas informáticos, tendientes a aumentar los estándares de telemetría y telecontrol de los sistemas sanitarios (gestión de redes). La incorporación de estos avances tecnológicos ha permitido, entre otros aspectos, una mejora en la gestión de las presiones en la red de distribución de agua potable, controlando y disminuyendo principalmente las roturas que se producían por aumentos de presión en horarios nocturnos.

En el mismo sentido, se ha incorporado como alternativa y de manera creciente en el tiempo, distintos materiales y procesos tecnológicos innovadores, que permiten reparar, bajo ciertas condiciones, roturas en las redes de agua potable, esto, a diferencia de lo que ocurría en el pasado, sin la necesidad de suspender el servicio mientras dura la reparación, lo que ha permitido disminuir los índices de corte no programados respecto de los históricos registrados en el sector.

En el último tiempo se ha percibido en el sector la incorporación del concepto de Plan de Continuidad de Negocio (BCP en su sigla en inglés), que tiene como objetivo, dado un evento que interfiera con la operación normal de la empresa, el mantener operaciones en un estándar mínimo aceptable y reestablecer la normalidad en el mínimo tiempo posible. Esto ha llevado a las empresas a ocuparse de la gestión integral de sus sistemas, redundando esto en mejores tiempos de respuesta ante eventos de emergencia, así como también de una mayor continuidad de servicio.

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

En relación a la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático, existen dos dimensiones que pueden distinguirse: las **medidas de prevención** que disminuyen la probabilidad de falla de los servicios y las **medidas de preparación** para enfrentar de la mejor manera posible las emergencias de faltas de suministro de agua potable una vez gatilladas.

Respecto de las **medidas de prevención**, la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha exigido a las concesionarias actualizar periódicamente sus planes de emergencia, definiendo previamente, entre otros, las acciones necesarias para lograr la reposición y funcionamiento

del servicio sanitario, así como la distribución de agua potable por medios alternativos, en caso de ser necesario.

Además de lo anterior, se ha instruido de manera permanente a las empresas el incorporar en sus planes de desarrollo las obras necesarias con objeto de, entre otros, adaptar los sistemas sanitarios a los efectos del Cambio Climático.

Respecto de las **medidas de preparación** para enfrentar emergencias, la Superintendencia, como organismo público responsable del área, e integrante del Sistema Nacional de Protección Civil, ha liderado las labores de coordinación con las demás autoridades incumbentes, las empresas sanitarias y la ciudadanía. Así, se han constituido mesas de trabajo a lo largo del país, para poner en marcha un sistema que se sostiene en torno a dos pilares, fuertemente reforzados, como son la **distribución de agua potable por vías alternativas** y la **alerta temprana**.

5. **Facilitar los derechos y deberes de los ciudadanos:** Para que los ciudadanos ejerzan mejor sus derechos y conozcan sus deberes es imprescindible que perciban el rol que cumple la SISS, es por ello que el aumento general de presencia en prensa es una mejora, destacando particularmente el incremento de presencia en televisión, orientando a los ciudadanos sobre sus derechos y los caminos para ejercerlos en el marco de la legislación vigente. Se lograron también destacadas notas de portada en prensa escrita.

Además, se incrementó la interacción en redes sociales, aumentando la cantidad los seguidores en Twitter, medio que se consolida como la principal vía de salida de las informaciones de Santiago y Regiones en la Superintendencia.

6. **Equipo Directivo seleccionado por sistema de Alta Dirección Pública:** Entre los años 2016 y 2017 fueron provistos por este sistema los cargos de primer y segundo nivel jerárquico, lográndose así que todos los cargos de División del equipo directivo de la institución se encuentren adscritos al sistema de alta dirección pública y a los lineamientos entregados por el Servicio Civil en este aspecto.



**Alberto Undurraga Vicuña**  
**Ministro de Obras Públicas**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS - es un servicio fiscalizador<sup>1</sup>, supervigilado por la Presidenta 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 2017 con un promedio mensual de 195 funcionarios y un presupuesto total efectivo al 31 de diciembre de \$11.159 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 que trabajan en pos del cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- 1) Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
- 2) Velar por la provisión futura continua 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, con una fiscalización eficiente y eficaz, y la revisión permanente de la normativa aplicable.
- 3) Llevar adelante procesos de otorgamiento de concesiones para aquellas zonas que requieren de la provisión de servicios sanitarios, de manera oportuna y en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia y velando por su correcta aplicación.
- 4) 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 la ciudadanía.
- 5) Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales descargadas a estos, tanto por los sistemas de tratamiento de aguas servidas de las empresas sanitarias como por los residuos industriales líquidos del sector

---

<sup>1</sup> Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.



industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país.

A diciembre de 2017, el sector sanitario urbano bajo fiscalización de esta Superintendencia, está compuesto por 60 empresas, que cuentan con una concesión otorgada por la autoridad para atender áreas territoriales exclusivas en las 15 regiones del país, abarcando un universo de más de 16 millones de habitantes.

Asimismo, la Superintendencia controla y fiscaliza 296 sistemas de tratamientos de aguas servidas de las empresas sanitarias que descargan en cuerpos de aguas superficiales y alrededor de 3.200 establecimientos industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (Riles) en todo el país que evacúan sus residuos industriales líquidos en el sistema de alcantarillado de las empresas sanitarias.

Además, resulta del caso destacar las siguientes tareas de relevancia:

- Durante el 2017 y en el contexto del sexto proceso de fijación tarifaria, se elaboraron 3 estudios tarifarios que corresponden a las siguientes empresas: ESSSI Sector Puertas de Padre Hurtado (Región Metropolitana), Aguas Santiago Poniente (Región Metropolitana) y Huertos Familiares (Región Metropolitana).
- Fueron publicados 12 decretos tarifarios correspondientes a las empresas con los resultados que se indican: de Aguas Antofagasta S.A. (-1,30%), ECONSSA Disposición Antofagasta (-2,00%), TRATACAL (-2,00%), ESSAL (-1,00%), Nuevosur (-1,53%), Aguas del Valle (-1,48%), ESSBIO (-1,37%), Aguas Patagonia de Aysén (0,00%, prórroga de tarifas), ESSSI Sector Labranza (-3,20%), Aguas Magallanes (0,00%, prórroga de tarifas), Novaguas (+50,03%) y Aguas San Pedro sector Alerce (+1,90%).

Junto a lo anterior destacan los acuerdos alcanzados con las Empresas Aguas Las Lilas (0,00%, prórroga de tarifas), ESSSI Sector Puertas de Padre Hurtado (-1,00%) y Aguas Santiago Poniente (-2,80%), así como el resultado para la empresa Huertos Familiares (0,00%).

La labor fiscalizadora durante el año 2017 estuvo nuevamente marcada por las emergencias derivadas del cambio climático que se tradujeron en lluvias de alta intensidad en los meses de febrero y de marzo y mayo en las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins, dejando fuera de servicio los sistemas productivos provocándose cortes que afectaron a más de 2.500.000 clientes.

Sin embargo, cabe señalar que las precipitaciones del año 2016 y comienzos del año 2017 permitieron que la mayoría de los embalses que respaldan el abastecimiento de las principales ciudades de las regiones Metropolitana, de Valparaíso, y de Coquimbo estén con muy buena capacidad, lo que permite asegurar el suministro en el presente periodo estival.

No obstante lo anterior, no en todas las localidades que supervigila la Superintendencia, la situación es similar y, considerando que las condiciones de déficit hídrico persisten en el país, el año 2017 la SISS instruyó a las empresas involucradas ejecutar diagnósticos respecto de sus fuentes de producción, de tal manera de prever con anticipación cualquier situación de desabastecimiento de agua potable a la población.

La Superintendencia a fin de prever y anticiparse a los efectos que tiene el cambio climático, además está trabajando en dos líneas de acción:

- a) Requerir a las empresas obras de seguridad que permitan mantener la continuidad de servicio en la mayoría de los eventos que pudieren afectar los sistemas de producción, derivados de aumentos de turbiedad en los cursos de agua superficiales que los abastecen.
- b) En paralelo, se ha impulsado la creación de mesas de trabajo a fin de implementar sistemas de abastecimiento alternativo, en caso en que se vea afectada gravemente la continuidad del servicio de agua potable, de modo que la entrega de agua obedezca a planes previamente diseñados, con estándares internacionales y en que la comunidad y municipios están altamente involucrados.

Adicionalmente, la SISS ha instruido a las empresas de servicios sanitarios numerosos protocolos de autocontrol de la calidad de servicio que entregan a sus clientes, los cuales requieren de actividades de validación de la información proporcionada, tales como auditorias permanentes, fiscalizaciones directas y análisis de la información, lo que también implica la aplicación de medidas administrativas en los casos en que se detectan deficiencias, ya sea en la calidad de servicio o deficiencias en la información proporcionada.

Durante el año 2017, la Superintendencia realizó 3.554 fiscalizaciones en terreno, entre las que destaca la ejecución del Plan de Fiscalización Preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica y la ejecución del plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio, con externalidades negativas a la población.

Respecto de calidad de servicio en general, se realizaron 390 controles directos de laboratorio; 115 de calidad del agua potable y 275 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, con el objeto de verificar la información entregada por las empresas y asegurar la calidad del servicio a la población que lo recibe.

Además de dar continuidad a los programas de fiscalización y gestión de información, el principal desafío de 2018 será mantener la fiscalización derivada de la crisis hídrica que, en el actual escenario de cambio climático, se ha extendido a todo el país, lo que requiere supervisión y control

permanente de la SISS para garantizar la disponibilidad de agua potable para la población mientras persista esta condición. Además de intensificar la función fiscalizadora, focalizada en la calidad del servicio sanitario y en el cumplimiento de las medidas comprometidas por las empresas sanitarias en respuesta a los eventos que han afectado a la ciudadanía, enfrentando además las crecientes demandas ciudadanas que se traducen en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole.

Asimismo, la Superintendencia controla y fiscaliza 296 sistemas de tratamientos de aguas servidas de las empresas sanitarias que descargan en cuerpos de aguas superficiales y más de 3.200 empresas productivas calificadas como establecimientos industriales (EI) en todo el país, que evacúan sus residuos industriales líquidos a los sistemas de alcantarillado de las empresas sanitarias o directamente a las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS).

En lo que respecta a la fiscalización de Riles, destaca la fiscalización del PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), que es la pauta que las empresas sanitarias deben seguir para controlar los establecimientos industriales que descargan a las redes de alcantarillado público. Durante el año 2017 se realizaron 5 fiscalizaciones relacionadas con la gestión que deben realizar las empresas en el cumplimiento del PROCOF. Adicionalmente, se fiscalizó en terreno por esta Superintendencia a 121 establecimientos industriales que descargan sus residuos Industriales Líquidos (Riles) en la red de alcantarillado y se ejecutaron 62 controles de laboratorio, para verificar y validar los resultados del autocontrol.

Además, en el marco del convenio de encomendación de acciones suscrito entre la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) y la SISS, se tuvo participación en la fiscalización de 2 Resoluciones de Calificación Ambiental y se realizaron 36 fiscalizaciones de Riles asociados a Normas de Emisión que se han convenido con la SMA, como cooperación a la fiscalización de esa Superintendencia.

En el plano normativo la SISS participó activamente, junto al MOP, en la tramitación de la Ley de Aguas Grises, la cual establece y regula los sistemas de reutilización de las aguas servidas domésticas residuales, aplicable tanto en áreas urbanas como rurales. Esto, además de beneficiar el medio ambiente, permitirá ahorrar agua y bajar las cuentas que pagan los usuarios.

Durante el año 2017 la SISS realizó 45.167 atenciones a ciudadanas y ciudadanos que tomaron contacto para realizar consultas y reclamos, derivados de la relación que tienen con empresas concesionarias de servicios sanitarios.

Del total de atenciones, 16.817 corresponde a reclamos contra la empresa sanitaria, lo que significó un aumento del 28.89% respecto al año 2016. Del total de reclamos 64.4% se respondieron a favor o parcialmente a favor del cliente, reembolsando las empresas un monto de \$ 811.140.673.

Para contar con retroalimentación respecto de la atención SISS, se realiza periódicamente una encuesta de percepción del ciudadano, habiendo obtenido para las atenciones del año 2017 una nota de 5,1.

En el transcurso del año 2018, se planifica realizar los estudios tarifarios, de las empresas Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Quepe (IX Región), Aguas Décima (XIV Región), Aguas de Colina (Región Metropolitana), Aguas del Centro (VII Región), Sembcorp Aguas Chacabuco (Región Metropolitana), Sembcorp Aguas Lampa (Región Metropolitana), Sembcorp Aguas Santiago (Región Metropolitana), y Aguas Chañar (III Región). Con la realización de estos procesos culmina el 6° proceso tarifario.

El séptimo proceso de fijación de tarifas se iniciará el 2018 con la publicación de las bases tarifarias de Aguas Andinas. En este contexto los desafíos que debe enfrentar la SISS tienen que ver con la elaboración de las bases tarifarias de Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue, y las de ESVAL. Además, se debe iniciar para dichas empresas el proceso de cálculo de tarifas propiamente tal, el que culminará el año 2020 con la publicación de los respectivos decretos tarifarios.

Adicionalmente, abordaremos los desafíos de lograr que las empresas aseguren la calidad de servicio en contexto de escasez y una mejor gestión en emergencias; y además, trabajaremos en desarrollar mayores y mejores vínculos entre la SISS y su entorno, entendido principalmente como su relación con la ciudadanía, a través de juntas de vecinos, entidades que agrupan clientes de las empresas, autoridades que representan directamente a sus vecinos, como alcaldes, intendentes y gobernadores, así como parlamentarios.

El sector sanitario tiene nuevos y grandes desafíos. Ya no se trata solo de planificar las nuevas fuentes para abordar los crecimientos de la demanda, sino que de poner atención a lo que está sucediendo con las fuentes actuales. Los enfoques hidrológicos tradicionales utilizados en los balances oferta-demanda del sector ya no están dando cuenta de manera adecuada de la disponibilidad de las fuentes. La gestión, buena o mala, del recurso hídrico que los usuarios realizamos en cada cuenca, el cambio climático, la persistencia de los fenómenos de sequía, la mayor recurrencia de los eventos extremos, son variables que tienen y tendrán cada vez más incidencia en la disponibilidad de las fuentes.

La continuidad y calidad de los servicios, elementos centrales del quehacer del Sector Sanitario, son sometidas nuevamente a prueba. Y la tarea de adaptación implica, modificar modelos, normativa, disponibilidad de recursos y buscar fórmulas para hacer más resilientes los sistemas, y tal como en otros procesos de cambio, se debe modificar la forma de entender el problema.

En relación a la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático, existen dos dimensiones que pueden distinguirse: las **medidas de prevención** que disminuyen la probabilidad de falla de los servicios y las **medidas de preparación** para enfrentar de la mejor manera posible las emergencias de faltas de suministro de agua potable una vez gatilladas.

Respecto de las **medidas de prevención**, la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha exigido a las concesionarias actualizar periódicamente sus planes de emergencia, definiendo previamente, entre otros, las acciones necesarias para lograr la reposición y funcionamiento del servicio sanitario, así como la distribución de agua potable por medios alternativos, en caso de ser necesario.

Además de lo anterior, se ha instruido de manera permanente a las empresas el incorporar en sus planes de desarrollo las obras necesarias con objeto de, entre otros, adaptar los sistemas sanitarios a los efectos del Cambio Climático.

Respecto de las **medidas de preparación** para enfrentar emergencias, la SISS, como organismo público responsable del área, e integrante del Sistema Nacional de Protección Civil, ha liderado las labores de coordinación con las demás autoridades incumbentes, las empresas sanitarias y la ciudadanía. Así, se han constituido mesas de trabajo a lo largo del país, para poner en marcha un sistema que se sostiene en torno a dos pilares, fuertemente reforzados, como son la **distribución de agua potable por vías alternativas** y la **alerta temprana**.

Durante el año 2017 la institución se replanteó sus Focos Estratégicos para el periodo comprendido entre los años 2018 – 2021, esto son:

- 1) Focos Externos:
  - a) Ciudadano al centro
  - b) Acciones con enfoque preventivo
  - c) Adaptación frente al cambio climático
  - d) Servicios Sanitarios Rurales y Privados
- 2) Focos Internos
  - a) Desarrollo de las Personas
  - b) Posicionamiento de la SISS

El marco de estos focos estratégicos de la SISS para los años 2018 – 2021 será la SUSTENTABILIDAD que, en el Sector Sanitario, se logrará con el equilibrio entre el desempeño

económico, social y medioambiental de todo el sector con una mirada de largo plazo. Para ello, esta Superintendencia trabajará para que sus acciones orienten al sector en la consecución de dicho equilibrio.

Bajo estos focos es que se establecen los principales **desafíos del periodo 2018 - 2022**, los que se pueden detallar de la siguiente forma:

- 1) **Adaptación frente al Cambio climático:** Ante los escenarios que plantea un clima cambiante, donde se han intensificado los eventos extremos de sequías, lluvias intensas y en altura, inundaciones y otros fenómenos, la actuación de las empresas concesionarias frente a las emergencias debe ser preventivo y no reactivo. Es por ello que las instrucciones y acciones de la SISS delinearán las tareas de los fiscalizados con miras a:
  - a. Definir la necesidad de nuevas inversiones producto de los escenarios cambiantes y plasmarlas en compromisos concretos.
  - b. Finalizar el proceso de firmas de acuerdos público-privados por planes de emergencia que permitan abarcar todo el país con las medidas de preparación que ya se han trabajado.
  - c. Fiscalizar los compromisos contraídos por las empresas sanitarias en las nuevas inversiones.
- 2) **Ciudadanos al Centro:** Con el objetivo de impulsar un mejoramiento en las relaciones entre las empresas sanitarias y los usuarios, estudiaremos mecanismos de incentivos que fijen la satisfacción de los clientes como estándar de cumplimiento.
- 3) **Identificación de situaciones críticas:** Se deberán identificar aquellas empresas y sistemas que tengan operación crítica por algún motivo (emergencias, problemas de operación, situaciones históricas no resueltas, entre otros), de modo que se les haga un seguimiento, que se exijan planes especiales para resolver el motivo, anticipándose a los efectos negativos que esto pudiera tener en la población.
- 4) **Séptimo proceso tarifario.** Uno de los desafíos de mayor impacto en la población es liderar el séptimo proceso de fijación de tarifas que se iniciará el 2018 con la publicación de las bases tarifarias de Aguas Andinas. En este contexto el desafío de la SISS es el desarrollo de unas nuevas bases tarifarias que permitan realizar un cálculo que refleje mayores eficiencias y que se haga cargo de las problemáticas asociadas al cambio climático. Esto, debe incluir el estudio de incentivos para una mayor eficiencia, innovación y sustentabilidad ambiental, dentro del marco legal vigente.

- 5) **Participación Ciudadana:** Con el foco puesto en las personas, es un desafío para el sector avanzar hacia una mayor participación ciudadana en las políticas públicas que tienen un impacto directo en la comunidad. Esto, requiere en el mediano plazo la definición, establecimiento e implementación de una política y un plan de participación ciudadana institucional. En este contexto, se ha estado avanzando en el diseño de un plan piloto de participación ciudadana en el marco de la revisión del Plan de Desarrollo (PD) de una concesionaria, esto significa escuchar a la comunidad respecto a las problemáticas que los aquejan e instar para que esta información sea un insumo en las definiciones del plan de inversiones de las empresas. Por otro lado, en el marco del séptimo proceso tarifario, se está trabajando en el análisis de la potencial implementación de espacios de participación ciudadana de acuerdo al marco normativo actual, con la finalidad de avanzar respecto a los procesos anteriores. Finalmente, debemos estudiar y avanzar en un sistema de rendición de cuentas de las empresas sanitarias a la comunidad, sobre todo en los aspectos de calidad de servicio.
- 6) **Servicios Sanitarios Rurales:** Uno de los desafíos más relevantes para la SISS en los próximos años será la implementación de la Ley N°20.998 que regula los Servicios Sanitarios Rurales. Esta ley establece nuevas funciones para la SISS, en particular, la fiscalización y fijación de tarifas para los servicios sanitarios rurales, y también a los sistemas privados. Lo anterior implica un cambio estructural dentro de la organización y sus labores puesto que se pasa de tener un ámbito de acción urbano a uno nacional. En la actualidad se encuentra en proceso de toma de razón en Contraloría General de la República el Reglamento de la Ley N° 20.998 que regula los servicios sanitarios rurales y cuya publicación dará la entrada en vigencia de la ley.
- 7) **Ley de Aguas Grises:** La SISS trabajará en un plan de implementación de la recién promulgada Ley de Aguas Grises, que incluya el trabajo y coordinación con las otras instituciones que tienen funciones asociadas a la Ley.
- 8) **Territorios Operacionales acordes a la necesidad real de las ciudades:** Se trabajará en el aumento de cobertura de los servicios de agua potable y de alcantarillado en zonas urbanas, incluyendo los sectores con servicio de agua potable precario o inexistente ubicados fuera del Territorio Operacional y los clientes dentro del territorio que, disponiendo de servicios de agua potable, no cuentan con alcantarillado. El objetivo, en una primera etapa, es detectar y levantar los casos a nivel país para luego, en una segunda etapa de mediano plazo, proceder a gestionar con las empresas sanitarias, autoridades regionales y/o nacionales y organismos atingentes las posibles soluciones para resolver los casos más prioritarios.
- 9) **Implementar proyectos asociados a los desafíos identificados para el Sector Sanitario al año 2030:** Durante el año 2017 se desarrolló el proyecto de Identificación de los Desafíos del

Sector Sanitario al año 2030. A través de este proyecto la SISS buscaba identificar los principales desafíos del sector de manera participativa, con el fin de priorizar los esfuerzos de su acción reguladora y fiscalizadora en los próximos años. En total se efectuaron 5 talleres regionales que convocaron a más de 130 actores sociales y académicos, así como representantes de los sectores público y privado. También se realizaron una serie de entrevistas a expertos y/o actores relevantes a nivel nacional, que de alguna u otra forma se relacionan con el sector de los servicios de agua y saneamiento.

Al término de esta primera etapa fue posible la identificación de más de 944 temas levantados con los cuales se realizó una priorización de más de 68 desafíos logrando la identificación de 13 temas principales y la configuración de 4 líneas estratégicas. Con esa información, durante el año 2018 continuará con una segunda etapa del proyecto, en la cual se trabajará en un plan de acción que se oriente a enfrentar esos desafíos en los próximos cinco años y que incluirá un plan de difusión y un trabajo estrecho con la sociedad civil.



**Ronaldo Bruna Villena**  
**Superintendente de Servicios Sanitarios**



### **3. Resultados de la Gestión año 2017**

#### **3.1. Resultados de la Gestión de la SISS asociados a la Provisión de Servicios.**

##### **3.1.1 Fijación de tarifas de los Servicios Sanitarios**

Durante el 2017, se elaboraron las bases de estudios tarifarios de las siguientes empresas: Huertos Familiares (Región Metropolitana), Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Quepe (IX región), Aguas Décima (XIV Región), Empresa de Servicios Sanitarios Aguas de Colina (Región Metropolitana) y Aguas del Centro (VII Región). Dichas bases fueron puestas a disposición del público y pueden consultarse en nuestro sitio web [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

Fueron publicados 12 decretos tarifarios correspondientes a las empresas con los resultados que se indican: de Aguas Antofagasta S.A. (-1,30%), ECONSSA Disposición Antofagasta (-2,00%), TRATACAL (-2,00%), ESSAL (-1,00%), Nuevosur (-1,53%), Aguas del Valle (-1,48%), Aguas Patagonia de Aysén (0,00%, prórroga de tarifas), ESSBIO (-1,37%), Aguas Magallanes (0,00%, prórroga de tarifas), ESSSI Sector Labranza (-3,20%), Novaguas (+50,03%) y Aguas San Pedro sector Alerce (+1,90%).

Junto a lo anterior, se llevaron a cabo los intercambios de 3 estudios tarifarios que corresponden a los siguientes procesos: Empresas ESSSI Sector Puertas de Padre Hurtado (Región Metropolitana), Aguas Santiago Poniente (Región Metropolitana) y Huertos Familiares (Región Metropolitana).

Finalmente, destacan los acuerdos alcanzados con las Empresas Aguas Las Lilas (0,00%, prórroga de tarifas), ESSSI Sector Puertas de Padre Hurtado (-1,00%) y Aguas Santiago Poniente (-2,80%), así como el resultado para la empresa Huertos Familiares (0,00%).

### Resultado de los procesos tarifarios 2017(1)

Procesos Tarifarios				Clientes regulados a dic. de 2017 (2)	
Región	Empresa	Variación de tarifas	Entrada en vigencia	N°	% del total sector
RM	Novaguas S.A - Valle Grande	50,03% (3)	May-17	4.198	0,08%
X	Aguas San Pedro S.A- Sector Alerce, Pto. Montt	1,90%	Jun-17	861	0,02%

(1): Resultados asociados a procesos con decreto tarifario tomado de razón por la Contraloría General de la República el 2017

(2): La cantidad de clientes 2017 no se encuentra aún procesada, sin embargo estas cifras cumplen con proporcionar el orden de magnitud del tamaño de cada empresa sanitaria

(3): Las tarifas anteriores fueron fijadas por diez años pues la empresa presentó una tarifa menor que la de la SISS. Se cambia de una tarifa subsidiada a una de autofinanciamiento.

Adicionalmente, se abordó la realización los estudios preparatorios para el VII proceso de fijación tarifaria entre los que destacan: diseño de nuevos planes de cuentas de gastos e inversiones realizadas, diseño de una encuesta de remuneraciones del sector sanitario, diseño de metodologías para determinar precios unitarios, la implantación de la nueva herramienta de cálculo de tarifas, y la elaboración de las primeras propuestas de los capítulos a incorporar en las bases tarifarias del VII proceso.

Para los procesos tarifarios y los proyectos preparatorios del VII proceso, durante 2017 debieron realizarse importantes estudios técnicos por un valor de \$ 780 millones (financiados con el ítem 22-11-001 Estudios del Giro Propio del Negocio) a cargo de 25 profesionales de la SISS y diversas empresas consultoras.

El calendario de los procesos tarifarios se encuentra disponible en la página web [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

### 3.1.2 Otorgamiento de Concesiones Sanitarias y Revisión de Planes de Desarrollo

La concesión sanitaria es un título otorgado por la autoridad (Ministerio de Obras Públicas previo informe favorable de la SISS), que habilita de manera exclusiva y excluyente para prestar servicios de agua potable, recolección y disposición de las aguas servidas en un área geográfica urbana determinada y por tiempo indefinido. Los inmuebles de dicha área geográfica están obligados a conectarse a las redes de distribución de agua potable y de recolección de aguas servidas del concesionario, y a pagar las tarifas determinadas en el correspondiente decreto de tarifas. La concesionaria, por su parte, está obligada, dentro de ese territorio, a otorgar dichos servicios a quien

se los solicite. Cuando se requieren servicios sanitarios en un área geográfica urbana que no cuenta con la concesión correspondiente y no hay interesados en solicitarla, la SISS puede llamar a licitación pública de concesiones sanitarias, tal como lo prevé el DFL MOP N°382/88 “Ley General de Servicios Sanitarios”.

En el año 2017 se tramitaron 39 procesos administrativos de otorgamiento de concesiones que equivalen a 1620,8 hectáreas y 23.770 nuevos clientes y que corresponden, en su gran mayoría, a ampliaciones de concesiones existentes. Éstas obedecen a solicitudes voluntarias que presentan las concesionarias de acuerdo al interés inmobiliario que hayan manifestado los urbanizadores, sean éstos de carácter público o privado, y que dan cuenta de proyectos de construcción de viviendas para proyectos de diversas características.

La SISS revisa las solicitudes de concesión de servicios sanitarios y, una vez acogidas a trámite, lleva a cabo los procesos de otorgamiento de acuerdo a las formalidades señaladas en el DFL indicado y su Reglamento el DS MOP N°1199/04, que incluyen la evaluación de requisitos técnicos, económicos, y jurídicos. La adjudicación de las concesiones se formaliza mediante decretos expedidos por el Ministerio de Obras Públicas, a proposición de la SISS.

En caso que no exista voluntad de parte de los concesionarios para ampliar su territorio, se dispone de los mecanismos de la licitación pública de concesiones, cuando por causas de interés social que califica la SISS, sea imprescindible asegurar la provisión de servicios en una zona urbana, tal como se previene en el Art. 33 A del DFL N°382.

En este punto, básicamente la SISS interactúa con los Municipios o el SERVIU conforme a los planes comunales o gubernamentales de proyectos de vivienda social que califiquen para subsidios del Estado, definiéndose en conjunto las áreas que requieren de servicios sanitarios de agua potable y alcantarillado.

En cuanto a su proceso, difiere de una solicitud de concesión, ya que cuenta con plazos y trámites propios, como es el caso la elaboración de bases administrativas y técnicas, que deben ser aprobadas mediante resolución por la SISS, y la publicación del llamado en el Diario Oficial y en un diario de circulación regional. De manera singular, definiendo la importancia que tiene este mecanismo, el procedimiento incluso contempla la posibilidad de ampliar forzosamente las concesiones hacia el prestador más cercano, concurriendo los demás requisitos y exigencias establecidas en la normativa, esto en caso que no se haya presentado algún interesado a este llamado de licitación.

En el año 2017 se recibieron 3 solicitudes de licitación pública de concesiones sanitarias para atender sectores en las comunas de Coya, Castro y Calbuco.

La ley establece plazos legales para las acciones que realiza la SISS dentro del proceso y, de acuerdo a esto, la tramitación de las concesiones, en general, el plazo no supere los 300 días. Este plazo puede disminuir en el caso de las ampliaciones, cuando se mantienen las tarifas de la concesión original, y no se requiere la elaboración de un estudio tarifario o bien no se requiere de obras adicionales que incorporar al plan de desarrollo vigente. De lo contrario, en el caso de ampliaciones y nuevas concesiones, en que se realiza un estudio tarifario, el plazo citado puede aumentar.

De acuerdo a la normativa vigente, las concesionarias de servicios sanitarios deben elaborar para cada concesión un plan de desarrollo (programa de inversiones de largo plazo) que cumpla con los fines de su propia definición legal contenida en el Art. 53° letra k) del DFL MOP N°382/88, lo que reasunta con el objetivo de asegurar la continuidad y calidad del suministro de agua potable y de la recolección y disposición (incluido el tratamiento) de las aguas servidas. Dichos planes de desarrollo se someten al conocimiento y revisión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y deben actualizarse, en general, cada cinco años, para que estén ajustados a la demanda y necesidades reales del servicio y para que establezca el período legal de previsión que es de 15 años.

Además, cada año la SISS recibe un número importante de solicitudes de ajustes a los cronogramas de obras que forman parte de los Planes de Desarrollo de las empresas sanitarias. Se trata de modificaciones menores que no hacen necesaria una modificación o actualización integral del correspondiente estudio. Estos ajustes también deben ser analizados y aceptados por la SISS. Las solicitudes de ajustes se refieren a obras que están programadas para ejecutarse el año siguiente o en fecha posterior, y deben ser presentados antes del 30 de junio del año anterior a su ejecución. Por su parte, la SISS tiene plazo hasta el 31 de diciembre del año calendario correspondiente para emitir su pronunciamiento.

La duración total del proceso de otorgamiento de concesiones, durante el año 2017, fue en promedio de 302 días y el porcentaje de procesos tramitados en menos de 300 días fue de 80 %.

A diciembre de 2017, las concesionarias ingresaron en la SISS un total 41 planes de desarrollo, los que se encuentran en etapa de revisión. De ellos, los más relevantes corresponden a las concesiones de Aguas del Altiplano y de Aguas del Valle, con 161.000 y 233.000 clientes totales, respectivamente.

Debido a situaciones, probablemente derivadas del cambio climático, la SISS ha instruido a los prestadores incluir en los Planes de Desarrollo obras de mitigación de eventos extremos en situaciones como las que se describen a continuación:

- **Déficit o disminución en la capacidad de producción de las fuentes de agua potable:** por efecto de la sequía que aquejó especialmente al país durante 2010-2015 o por sobrexplotación de los acuíferos, entre otros posibles aspectos, se instruyó a las empresas la ejecución de estudios hidrológicos e hidrogeológicos que dieran cuenta de la real disponibilidad del recurso (estudios que también son revisados y observados por la SISS) y se requirió a la empresa la incorporación de nuevas fuentes que permitieran asegurar el abastecimiento de agua potable a la población en el corto, mediano y largo plazo. Cuando no se dispuso de fuentes seguras se debió recurrir incluso a la incorporación de plantas desalinizadoras. Estas obras se encuentran construidas o en construcción y se concentran entre las regiones de Atacama y Valparaíso.
- **Obras para mitigar eventos de turbiedad extrema:** Dado los eventos registrados en los últimos años de turbiedades en algunos ríos que han dejado fuera de operación a las plantas potabilizadoras y que han provocado cortes prolongados en el servicio de agua potable de algunas ciudades (ampliamente publicitados), la SISS ha instruido a las concesionarias afectadas la ejecución de estudios que den solución a dicha problemática. Estos estudios son analizados por la SISS y discutidos con las empresas, en sus aspectos técnicos e implicancias tarifarias, y programados en el tiempo en los Planes de Desarrollo. Actualmente se encuentran en etapa de diseño y/o ejecución estas obras en La Serena-Coquimbo, Ovalle, Gran Valparaíso, Los Andes, Litoral Sur, Gran Santiago, Rancagua, La Unión, Lota, Osorno y Río Bueno.

Igualmente, considerando otros eventos de fuerza mayor que afectan al país con alguna recurrencia, tales como terremotos, se instruyó en 2014 a las concesionarias que, además de las instalaciones de aguas servidas, las de agua potable dispusieran de equipos de respaldo eléctrico que permitieran la continuidad del servicio de agua potable frente a cortes de energía. Estos dispositivos fueron incorporados en los programas de inversiones de todas las empresas sanitarias y se encuentran en etapa de instalación.

#### **Con respecto a los desafíos de corto plazo:**

- Se prevé incorporar a la ciudadanía en la revisión de los Planes de Desarrollo, para lo cual se implementará un programa piloto que consiste en invitar a los actores relevantes de una localidad o comuna a opinar sobre las deficiencias que presentan los servicios sanitarios recibidos, de tal manera que puedan ser resueltas, cuando corresponda, a través de las inversiones comprometidas por la concesionaria para el siguiente quinquenio.
- Se trabajará en el aumento de cobertura de los servicios de agua potable y de alcantarillado en zonas urbanas, incluyendo los sectores con servicio de agua potable precario o inexistente ubicados fuera del Territorio Operacional y los clientes dentro del Territorio que, disponiendo de servicios de agua potable, no cuentan con alcantarillado. El objetivo, en una primera etapa, es detectar y levantar los casos a nivel país para luego, en una segunda etapa de mediano plazo,

proceder a gestionar con las empresas sanitarias, autoridades regionales y/o nacionales y organismos atingentes las posibles soluciones para resolver los casos más prioritarios.

Para mayor información sobre las concesiones sanitarias visite nuestra página [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

### **3.1.3 Fiscalización de Empresas Sanitarias**

Esta Superintendencia ha definido como foco principal velar por la calidad del servicio que otorgan las empresas del sector, desplegando su trabajo en torno a las preocupaciones de los ciudadanos, sintonizando con su realidad y sus prioridades, logrando un trabajo efectivo y dirigido, que contribuye a mejorar su calidad de vida.

El modelo de fiscalización de los servicios sanitarios establecido en la normativa vigente, se basa en el autocontrol por parte de las empresas, con la posibilidad de ser complementado con fiscalizaciones directas y auditorías por parte de la SISS. La Superintendencia ejecuta anualmente un programa de fiscalización de calidad de servicio de las empresas sanitarias que da cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Servicios Sanitarios y dentro de la labor realizada en este ámbito durante el año 2017 podemos destacar las siguientes actividades:

- 1) Realización de inspecciones en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
- 2) Fiscalización de las fuentes de agua con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población.
- 3) Auditoría a plantas de tratamiento de agua potable que presentan riesgos en la calidad del agua producida.
- 4) Controles directos a las descargas de los sistemas de tratamiento de aguas servidas realizados a través de laboratorios de análisis acreditados y de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas residuales del año 2010, con el objetivo de verificar que las descargas de dichas sistemas cumplen con la normativa vigente (D.S. MINSEGPRES N°90/00, NCh 1.333 Norma Calidad del agua para diferentes usos).
- 5) Control directo de la micromedición (verifica el correcto funcionamiento del medidor domiciliario).
- 6) Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
- 7) Auditoría a procedimiento de monitoreo de presiones en redes de agua potable.
- 8) Auditoría a la continuidad de agua potable y aguas servidas.
- 9) Supervisión de cortes de agua programados.

- 10) Auditorías a la información que entregan las empresas, entre otras, auditoría para la validación de los resultados del autocontrol de la calidad del agua potable y auditoría para el proceso de autocontrol de la calidad del agua potable que realizan las concesionarias.
- 11) Fiscalización directa de la correcta aplicación del instrumento de Aportes Financieros Reembolsables.
- 12) Fiscalización a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.
- 13) Controles directos a las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas, realizados a través de laboratorios de análisis acreditados y de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de aguas residuales del año 2010.
- 14) Auditorías integrales a sistemas de tratamiento de aguas servidas, para verificar las condiciones en que dichos sistemas están funcionando y si están dando cumplimiento a la calidad del servicio que deben prestar.
- 15) Auditoría para validar el autocontrol y la calidad de los efluentes de los sistemas de tratamiento de aguas servidas informados por las empresas sanitarias.
- 16) Fiscalización directa de los sistemas de tratamiento de aguas servidas de las empresas sanitarias definidos por la SISS como vulnerables en la generación de olores molestos.
- 17) Auditorías al cumplimiento del Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de Aguas Residuales, para verificar que el muestreo de las aguas residuales se realiza de acuerdo a lo instruido por esta entidad, etapa muy importante para validar los resultados de autocontrol que las empresas remiten a la entidad.
- 18) Fiscalización de aspectos comerciales: correcta lectura del medidor, correcta facturación en las boletas, adecuada respuesta de las empresas sanitarias a reclamos y atención de público.
- 19) Auditorías externas a diferentes temas comerciales.

**Desde el punto de vista de la Fiscalización Técnica**, la SISS ejecutó los siguientes procesos en el año 2017:

- 1) Fiscalización en terreno para verificación del funcionamiento de la infraestructura sanitaria, atenciones de denuncias, verificación de cumplimiento de instrucciones.
- 2) Fiscalización de las fuentes de agua con el fin de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población.
- 3) Fiscalización del autocontrol de la calidad del agua potable a través de laboratorios acreditados por el Instituto Nacional de Normalización, INN, mediante auditorías a los sistemas de autocontrol de las empresas sanitarias y auditorías a los resultados de laboratorio informados a la SISS.
- 4) Controles directos de la calidad del agua potable realizados a través de laboratorios de análisis acreditados por el INN y en conformidad a la Norma Chilena de calidad del agua Potable.
- 5) Control directo de presiones en la red de distribución de agua potable.
- 6) Fiscalización a los resultados del autocontrol de presiones en redes de agua potable.

- 7) Fiscalización a los resultados de la continuidad de agua potable y aguas servidas.
- 8) Supervisión de cortes de agua programados.
- 9) Fiscalización a los procesos de licitaciones que realizan las Empresas Sanitarias.
- 10) Fiscalización del proceso de Autocontrol de los Planes de Desarrollo y fiscalización directa en terreno de las obras comprometidas por las empresas en el año 2016, actividad que se ejecuta en el transcurso del año 2017.

La labor fiscalizadora durante el año 2017 estuvo nuevamente marcada por las **emergencias derivadas del cambio climático** que se tradujeron en lluvias de alta intensidad en los meses de febrero, marzo y abril, que provocaron aluviones y/o aumento en las turbiedades en las fuentes superficiales de agua potable de la Región de Atacama afectando a los servicios de Copiapó-Caldera-Chañaral, Tierra Amarilla, Diego de Almagro y El Salado, de la Región de Coquimbo en que se afectaron las ciudades de La Serena-Coquimbo y de Ovalle, de la Región de Valparaíso afectando a los servicios de los Andes, Gran Valparaíso, del Litoral Central, de la Región Metropolitana en que se afectó el servicio del Gran Santiago y en la Región de O'Higgins en que se vio afectado el servicio de Machalí.

Finalmente, los clientes afectados por cortes de suministro de agua potable derivados de los efectos de estos eventos ascendieron a más de 2.500.000 clientes.

Detalle de clientes afectados el año 2017 por cortes derivados de eventos de aluviones y alta turbiedad en los ríos por lluvias alta intensidad.

Región	Cientes afectados	Localidades
Atacama	476.290	Copiapó-Chañaral-Tierra Amarilla, Diego de Almagro-
Coquimbo	54.250	Coquimbo-La Serena y Ovalle.
Valparaíso	97.315	Litoral Central, Los Andes y sectores de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana.
Metropolitana	1.878.814	Gran Santiago
O'Higgins	7.500	Rancagua - Machalí
TOTAL	2.514.169	

Sin embargo, cabe señalar que las precipitaciones del año 2016 y comienzos del año 2017 permitieron que la mayoría de los embalses que respaldan el abastecimiento de las principales ciudades de las regiones Metropolitana, de Valparaíso, y de Coquimbo están con muy buena capacidad, lo que permite asegurar el suministro en el presente periodo estival.

No obstante lo anterior, no en todas las localidades que supervigila la Superintendencia, la situación es similar, y considerando que las condiciones de déficit hídrico persisten en el país, en el año 2017



la SISS instruyó a las empresas involucradas ejecutar diagnósticos respecto de sus fuentes de producción, de tal manera de prever con anticipación cualquier situación de desabastecimiento de agua potable a la población, tal como lo ha hecho reiteradamente en los últimos años.

La SISS, a fin de prever y anticiparse a los efectos que tiene el cambio climático, además está trabajando en dos líneas de acción:

- Requerir a las empresas obras de seguridad que permitan mantener la continuidad de servicio en la mayoría de los eventos que pudieren afectar los sistemas de producción, derivados de aumentos de turbiedad en los cursos de agua superficiales que los abastecen.
- En paralelo se ha impulsado la creación de mesas de trabajo a fin de implementar sistemas de abastecimiento alternativo, en caso en que se vea afectada gravemente la continuidad del servicio de agua potable, de modo que la entrega de agua obedezca a planes previamente diseñados, con estándares internacionales y en que la comunidad y municipios están altamente involucrados.

Se han constituido de esta forma, con el apoyo de la Subsecretaría del Interior, 15 Mesas Técnicas Regionales, a lo largo del país, para el diseño e implementación **de Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia o Desastre**. Los que permiten activar progresivamente, a los equipos de las Empresas Sanitarias, Municipios y ONEMI como agentes operativos, y la asesoría técnica de los equipos fiscalizadores de MINSAL y SISS.

Lo anterior, se materializa en un acuerdo de carácter regional, que formaliza la participación de los actores en la mesa, explicitando sus responsabilidades, competencias, roles y capacidades específicas. Dicho documento, da cuenta del catastro de recursos disponibles, listado priorizado de clientes críticos, plano de puntos de suministro alternativo a la población, elementos mínimos para la definición de estándares de respuesta acordados desde el territorio.

Ejemplos de éxito, son los acuerdos logrados durante el 2017 en Freirina, Chillán y 24 comunas del Gran Santiago. Casos en los cuales se ha logrado articular una coordinación de escala local, que incluye procedimientos de comunicación, alistamiento y destinación de recursos para el suministro alternativo de agua potable en emergencia o desastres. Estos compromisos son ratificados en protocolos de acuerdo suscritos entre la respectiva Dirección Regional de ONEMI, la Empresa Sanitaria y los Municipios.

**Fiscalizaciones en terreno:** Durante 2017 se realizaron 3.554 fiscalizaciones en terreno. Un 91% de las fiscalizaciones realizadas corresponde a aspectos técnicos de la calidad de servicio entregada por las concesionarias. Estas fiscalizaciones técnicas se refieren tanto a fiscalizaciones programadas como fiscalizaciones reactivas derivadas de problemas de calidad de servicio, ya sean informados por la propia concesionaria, detectados por la SISS o bien por denuncias de autoridades y/o comunidad. Entre las fiscalizaciones programadas, relacionadas con el

aseguramiento de la continuidad y calidad del servicio de agua potable, destacan las fiscalizaciones con motivo del Plan verano, fiscalización de controles directos de agua potable, fiscalizaciones de inversiones comprometidas en este aspecto por las concesionarias sanitarias y fiscalizaciones de puntos críticos de presiones en las redes de distribución. Por otra parte, dentro de las fiscalizaciones programadas relacionadas con la continuidad del servicio de recolección de aguas servidas, destacan las fiscalizaciones del Plan Invierno destinadas a asegurar el funcionamiento de los colectores en casos de lluvias intensas y la fiscalización de la correcta ejecución de los planes de mantenimiento de colectores comprometidos anualmente por las sanitarias. Además, destacan las fiscalizaciones programadas a las plantas de tratamiento de aguas servidas (PTAS), fiscalización de controles directos de aguas servidas tratadas, el plan de fiscalización de PTAS vulnerables como acción preventiva, ya sea por deficiencias detectadas en su infraestructura o deficiencias operacionales. El detalle de las fiscalizaciones realizadas, entre programadas y no programadas es el siguiente

Tipo de Fiscalización	N° de fiscalizaciones 2017
Comercial	164
Riles	162
Técnica	3.228
<b>Total</b>	<b>3.554</b>

**Auditorías de Información de Autocontrol.** Conforme al modelo de fiscalización aplicable al sector sanitario, basado en el autocontrol, la SISS analiza anualmente la información referida a la calidad del servicio proporcionado por las empresas. Adicionalmente, efectúa auditorías a esta información con el fin de asegurar su validez. En el 2017 se realizaron las siguientes auditorías:

- Auditoría integral a las plantas de tratamiento de agua potable de: Nuevo Sur, entre ellas, la planta de agua potable de Iloca, Empedrado, Quebrada Honda y Punta de Lobos; de ESSBIO S.A. en que se auditó la Planta La Mochita y en Aguas Magallanes en que se auditó la Planta de Magallanes.
- Auditoría al proceso de autocontrol de la calidad del agua potable en las empresas: Aguas Santiago Norte; Melipilla Norte, Izara de lo Aguirre, Huertos Familiares, COSSBO, El Colorado, SEPRA y Aguas de Colina.
- Auditoría al proceso de autocontrol de la continuidad de servicios, tanto de agua potable como de recolección de aguas servidas. El objetivo es revisar el proceso completo de gestión de discontinuidades y contrastar la información que se envía a la SISS. Las empresas que se auditaron fueron: Aguas Andinas S.A, ESSAL S.A. Nuevosur S.A, Aguas del Valle S.A, Aguas Magallanes S.A. y Aguas del Altiplano S.A.
- Auditoría Procedimiento Monitoreo Presiones en Redes de Agua Potable. El objetivo principal es determinar sectores con falta de cobertura de monitoreo y contrastar la información obtenida con la enviada a la esta SISS, se auditaron las empresas de Aguas Chañar, Aguas del Valle y Essal, el detalle de las localidades Auditadas se indica en el siguiente cuadro:

Empresa	Localidad
AGUAS CHAÑAR	COPIAPO
ESSAL	OSORNO
AGUAS CHAÑAR	CALDERA
AGUAS CHAÑAR	VALLENAR
ESSAL	ALERCE
AGUAS DEL VALLE	LA SERENA
AGUAS DEL VALLE	COQUIMBO
AGUAS DEL VALLE	OVALLE
AGUAS DEL VALLE	LOS VILOS

- Auditoría para comprobar la veracidad de los valores de los parámetros informados en el autocontrol de la calidad del agua potable. El objetivo principal esta auditoria es validar que los valores máximos de los parámetros del agua potable, lo que se hace a través de un muestreo estadístico del total de datos informados anualmente por las empresas sanitarias

Con los resultados de las señaladas auditorias la SISS instruye las mejoras y rectificaciones correspondientes a los procesos, de modo que la información represente en la mejor forma posible la calidad del servicio entregada a los ciudadanos. En los casos en que los hallazgos de las auditorias representen incumplimiento a instrucciones graves, se inician los procesos de sanción correspondiente.

Cabe destacar que, una importante parte de los recursos asignados a la fiscalización en el año 2017, fueron destinados a la verificación de la calidad del agua potable entregada por los concesionarios a la población y a la validación de los resultados de los efluentes de las plantas de aguas servidas. Para este efecto se contrató laboratorios acreditados por el Instituto Nacional de Normalización con el propósito de validar de manera selectiva la información remitida por las empresas sanitarias respecto de los correspondientes autocontroles. Durante el 2017 se realizaron 390 controles de laboratorio; 115 de calidad del agua potable y 275 de las descargas de las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Por otra parte, el trabajo del Área Comercial se impulsó hacia los focos estratégicos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en especial enfocando su labor en la “calidad en los procesos de facturación” que formulan las empresas sanitarias, con el propósito de garantizar que se cobre a los clientes de las mismas, en función de las tarifas fijadas por los respectivos decretos tarifarios y de los servicios efectivamente otorgados; y por otra parte, se mantuvo con un énfasis de relevancia, la “atención a la ciudadanía”, toda vez que la creciente demanda ciudadana se traduce en un incremento en la reiteración de reclamos respecto de materias que no fueron resueltas a su favor en una primera instancia.

En ese contexto, durante el año 2017, el equipo de **fiscalización del Área Comercial**, puso especial énfasis en el desarrollo de los siguientes temas:

- a) Fiscalización a nivel nacional de **Fono Clientes** (Call Center) que disponen las empresas sanitarias para atención de sus clientes: Actualmente, los clientes de las empresas sanitarias formulan distintos tipos de requerimientos a través de plataformas telefónicas, que muchas veces corresponden a servicios que son externalizados. Asimismo, las empresas sanitarias tienen la obligación de informar en un “Registro Único de Atenciones” todos los reclamos, solicitudes, consultas y emergencias que puedan formular sus clientes, el cual permitirá cerciorarse que las empresas sanitarias estén dando respuesta oportuna a dichos requerimientos, cualquiera sea la naturaleza de ellos. Siendo la atención telefónica, uno de los medios más habituales a través de los cuales los clientes generan vínculos con las empresas sanitarias, se consideró necesario verificar directamente a través de la escucha telefónica, que las empresas estuvieran informando correctamente en el “Registro Único de Atenciones” registrando correctamente el requerimiento de los clientes.

Durante el año 2017, con el propósito de verificar el correcto cumplimiento de la normativa, en cuanto registro de requerimientos de los clientes vía telefónica, se efectuó la fiscalización en las empresas sanitarias Aguas del Altiplano, Aguas Antofagasta, Essbio VI, Nuevosur, Aguas Décima, Essal, Aguas Patagonia, Aguas Magallanes, Aguas Cordillera y Smapa.

Las principales falencias detectadas dicen relación con lo siguiente: empresas con errores de clasificación, empresas que no registran todas las llamadas y empresas que no tienen horario continuo de atención de emergencias.

- b) Fiscalización a nivel nacional de **Cobros por concepto de “Reposición” y “Visita de Corte”**: Los decretos tarifarios de cada una de las empresas sanitarias, establecen en condición de tarifa monopólica, los cobros por concepto de “Visita de Corte” y “Reposición” (en primera y segunda instancia)

La “visita de corte” opera cuando el prestador concurriendo al domicilio en mora, le concede al cliente un último plazo de pago de a lo menos tres días. La “reposición” del suministro es un acto mediante el cual el prestador o un tercero en su representación restituye el servicio de agua potable, acción que debe realizarse a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario haya dado cumplimiento a la obligación que motivó la suspensión, siempre que el pago se efectúe antes de las 15:00 horas del día que precede.

Durante el año 2017, con el propósito de verificar la facturación que por este concepto las empresas sanitarias formulan a los clientes y el cumplimiento de los plazos asociados a estos

procesos, se realiza la fiscalización en las siguientes empresas sanitarias del país Aguas del Altiplano, Aguas Antofagasta, Essbio VI, Nuevosur, Aguas Décima, Essal, Aguas Patagonia , Aguas Cordillera y Smapa.

Las principales falencias detectadas dicen relación con lo siguiente: empresas que no certifican los cobros realizados, empresas con incumplimiento de plazos y empresas que no notifican los cortes de suministro de agua potable de instancia superior (segunda instancia)

- c) Fiscalización a nivel nacional de cobros formulados a Municipalidades, por concepto de **“Cargo por Grifos”**: Los decretos tarifarios de cada una de las empresas sanitarias, establecen en condición de tarifa monopólica, los cobros por concepto de “Cargo por Grifos” que se aplicará a las Municipalidades que tengan grifos públicos atendidos por las empresas sanitarias.

La SISS ha establecido un procedimiento de fiscalización que permite verificar el grado de cumplimiento de las empresas sanitarias a las exigencias establecidas en la normativa y reglamentación vigente, ya que su incumplimiento se puede traducir en graves conflictos con la comunidad en caso de incendios que puedan afectar el patrimonio de las personas u otros que puedan tener otras consecuencias aún más graves. Para ello se requirió que las empresas sanitarias cuenten con un catastro actualizado disponible para revisión de la SISS

Como consecuencia de diversos siniestros acontecidos durante al año 2016, se generó la necesidad de formular una revisión del protocolo PR 0036, esto es “Estado de Grifos”. Dado que esta reformulación diría relación con aspectos operativos de los grifos, se hacía necesario indagar respecto a si la cantidad de grifos informados por las empresas Sanitarias PR 0036, corresponden al mismo número de grifos facturados (PR 0039) a los respectivos los Municipios.

Durante el año 2017, con el propósito de verificar la facturación que por este concepto las empresas sanitarias formulan a los diversos municipios se realiza la fiscalización en las siguientes empresas sanitarias del país Aguas del Altiplano, Esva, Nuevosur, Aguas Décima, Essal, Aguas Magallanes, Aguas Patagonia, Aguas Andinas, Aguas Manquehue y Aguas Cordillera.

El resultado de la fiscalización si bien determina que las empresas sanitarias están cobrando en función del último catastro informado a través del PR 0036, no es menos cierto que existían empresas sanitarias, que adicional al “cargo por grifos” cobraban a las municipalidades afectadas un cargo adicional definido en el decreto tarifario como “cargo fijo mensual por cliente”. La fiscalización nos plantea la necesidad de indagar respecto a qué está pasando con la facturación de aquellos grifos que no se encuentran operativos, por fallas que le afecten en su operatividad directa en el período de facturación correspondiente, o que no exista, lo que implica que no puede

ser cobrado a la respectiva Municipalidad, ya que no se está prestando el servicio en la forma establecida en la normativa. También corresponderá instruir respecto a la necesidad que las Municipalidades al momento de pagar las facturas por concepto de “Cargo por Grifos”, conozcan sobre que grifos están pagando los costos.

- d) Fiscalización a nivel nacional de **remarcadores**: El artículo 108 del DS MOP 1199/04, establece que en edificios y conjuntos habitacionales acogidos a la Ley de copropiedad Inmobiliaria que tengan una conexión única a la matriz de agua potable, el proyecto de la instalación domiciliar de agua potable del edificio o conjunto deberá incluir la instalación de un medidor general junto a la línea oficial a la entrada del inmueble. Además dicho proyecto deberá incluir un remarcador para cada departamento o inmueble y medidores remarcadores para registrar los consumos comunes.

Como consecuencia de lo anterior, se revisó aquellos casos de clientes con remarcadores que no hubiesen registrado consumos durante el período de un año. La existencia de este tipo de clientes en dicha condición genera que en aquellos condominios o conjuntos residenciales, cuya modalidad de prorateo es en función del consumo, se les cobra sólo cargo fijo.

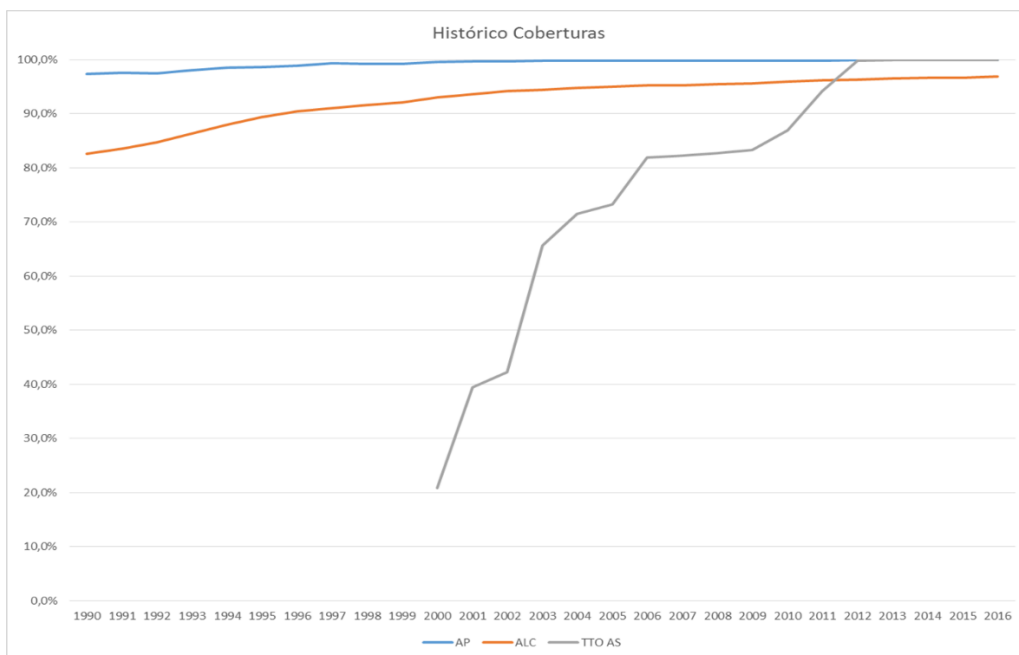
Por lo tanto, en el caso que el medidor remarcador esté detenido y sea esta la razón por la cual el medidor o remarcador no registren consumos, genera como consecuencia que el resto de los comuneros sean quienes asuman sin conocimiento el consumo de estos inmuebles.

Correspondía entonces verificar la última lectura facturada por la empresa y la condición de habitabilidad de los inmuebles, a objeto de determinar si corresponde la refacturación a los comuneros y el respectivo cambio del medidor sin costo para el cliente. Se realiza esta fiscalización en las siguientes empresas regionales Esval, Essbio VI, Essbio VIII, Nuevosur, Aguas Décima, Essal, Aguas Magallanes, Smapa y Aguas Cordillera.

### **3.1.4 Sistemas de Tratamiento de Aguas Servidas y Residuos Industriales Líquidos.**

#### **a) Sistemas de tratamiento de aguas servidas.**

En relación a la fiscalización de los sistemas de tratamiento de aguas servidas (PTAS) de las empresas sanitarias, dentro del sector urbano, podemos indicar que el número de sistemas operativos para el año 2017 fueron 296, lo que permite llegar a una cobertura cercana al 100% de tratamiento de las aguas servidas del país. Lo anterior es muy importante debido a que en una década nuestro país logró sanear las aguas servidas generadas en las zonas urbanas, esto se demuestra en el siguiente gráfico.



Respecto a las tecnologías utilizadas en el tratamiento de las aguas servidas, estas en su mayoría son del tipo lodos activados, esto es 179 de las 296, el resto son lagunas (65), emisarios submarinos (33), primario-desinfección (12) y otras tecnologías (7).

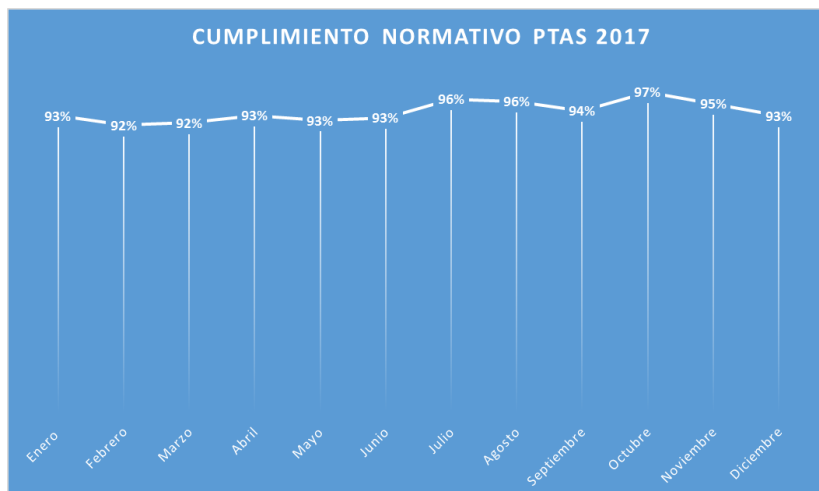
Durante el año 2017 se pusieron en operación 3 nuevos sistemas de tratamiento que corresponden a las PTAS de La Orilla y Los Molles en la región de Valparaíso y la PTAS Altos de Zapallar en Curicó región del Maule. También podemos indicar que las localidades de Ramadilla y Carampague se conectaron a la PTAS Arauco en la región del Biobío. Una vez inspeccionada y verificada la conexión por esta entidad se otorgó la autorización para el correspondiente cargo tarifario por tratamiento de aguas servidas para dichas localidades. Por otro lado, se autorizó el cobro tarifario a la PTAS de la localidad de Maule, operada por la Cooperativa de Servicios Sanitario del Maule, la cual inició el cobro a fines del año 2017.

Por otro lado durante el año 2017 se autorizaron los cobros tarifarios por disposición de lodos de algunas PTAS, las cuales demostraron dar cumplimiento al D.S. MINSEGPRES N°4/09 “Reglamento para el Manejo de Lodos Generados en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas”, en adelante Reglamento de Lodos, lo anterior para las PTAS de Rancagua y de San Francisco de Mostazal, ambas de la región del L. B. O’Higgins.

Desde el punto de vista de la Fiscalización del tratamiento de las aguas servidas, se ejecutaron los siguientes procesos en el año 2017:

- Evaluación en el año 2017 de alrededor de 295.200 parámetros informados a través de los autocontroles remitidos por las empresas sanitarias al Protocolo de Información PR 23, para verificar el cumplimiento normativo de las PTAS. Al respecto, podemos indicar que el cumplimiento normativo promedio para el año 2017 fue de un 94% esto respecto a las PTAS evaluadas en cada mes.

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de PTAS que cumplen con la normativa mensualmente.



- Controles directos a las descargas de los sistemas de tratamiento de aguas servidas (PTAS) realizados por laboratorios de análisis acreditados ante el Instituto Nacional de Normalización (INN) y además, deben dar cumplimiento a lo establecido en el “Manual Operativo SISS de la Norma de Muestreo de Aguas Residuales NCh 411 del año 2010”, con el objetivo de validar y verificar que las descargas de dichos sistemas cumplan con la normativa vigente, esto es el D.S. MINSEGPRES N°90/00 o bien, con la NCh 1.333 Norma Calidad del agua para diferentes usos. El año 2017, se realizaron en total 421 controles directos, esto gracias a las gestiones que esta entidad realiza para aprovechar al máximo los recursos disponibles para efectuar esta actividad. Cabe señalar, que lo comprometido como institución es efectuar al menos 275 controles directos en PTAS. La distribución de los controles directos ejecutados por región se detalla en el siguiente cuadro.



Regiones	Total de Controles Directos ejecutados 2017
Arica y Parinacota	2
Tarapacá	14
Antofagasta	10
Atacama	23
Coquimbo	21
Valparaíso	56
RM	87
L. B. O'Higgins	27
Maule	14
Biobío	49
Araucanía	44
Los Ríos	16
Los Lagos	42
Aysén	11
Magallanes	5
<b>Total general</b>	<b>421</b>

- Fiscalización Preventiva, realizada según el Mapa de Riesgo de PTAS Vulnerables. Se definieron las PTAS a fiscalizar durante el año 2017 de manera preventiva, considerando las PTAS que presentan un mayor riesgo de incumplimiento, ya sea por falta de mejoramientos en su infraestructura, falta de capacidad de diseño, o problemas operacionales, que puedan generar externalidades negativas a las comunidades vecinas y al medio ambiente. De acuerdo a lo anterior, lo ejecutado durante el año 2017 fueron 235 fiscalizaciones a las PTAS vulnerables. En la siguiente Tabla se muestra el detalle por región.

Regiones	N° de Fiscalizaciones ejecutadas 2017
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	8
Antofagasta	13
Atacama	18
Coquimbo	16
Valparaíso	15
RM	25
L. B. O'Higgins	17
Maule	23
Biobío	25
Araucanía	20
Los Ríos	10
Los Lagos	34
Aysén	9
Magallanes	2
<b>Total general</b>	<b>235</b>

- El año 2017, se realizaron una serie de fiscalizaciones a la línea de lodos de las PTAS, requiriendo a las sanitarias regularizar el cumplimiento del D.S. MINSEGPRES N°4/09. Respecto a dicho Decreto, esta Superintendencia preparó un instructivo que establece el procedimiento para otorgar al cobro tarifario por tratamiento de lodos. Cabe indicar, que este Reglamento de Lodos, debe ser cumplido por 262 sistemas de tratamiento (PTAS), a la fecha y con las gestiones ejecutadas por esta entidad 182 PTAS han regularizado su situación ante la autoridad sanitaria, esto es aproximadamente un 70%.  
Este tema es muy importante debido a que las externalidades negativas que por lo general se generan desde la línea de lodos. Por esta razón, las PTAS deben cumplir con el tratamiento, manejo y disposición de los lodos como lo indica el Reglamento de Lodos.
- Auditorías integrales a sistemas de tratamiento de aguas servidas, para verificar las condiciones en que dichos sistemas están funcionando y si están dando cumplimiento a la calidad del servicio que deben prestar, durante el año 2017 se efectuaron diez auditorías integrales a las siguientes PTAS:

Región	Nombre PTAS
Valparaíso	Papudo
RM	Santa Luz
RM	Jardín Lo Prado
Maule	Cooperativa Sarmiento
Biobío	Gran Concepción
Biobío	Quirihue
Araucanía	Temuco
Los Ríos	Osorno
Los Ríos	Futrono
Magallanes	Puerto Natales

Respecto de las deficiencias encontradas en estas auditorías, las empresas deben subsanarlas en un cierto tiempo y tomar los resguardos para no afectar la calidad del servicio prestado ni generar externalidades negativas.

- Se efectuaron auditorías al Manual Operativo SISS de la Norma Técnica NCh 411/10 -2005, entre otras materias, a seis (6) empresas de servicios sanitarios que contaban con entidades de muestreo propia o contratada para realizar el muestreo de las aguas residuales, de PTAS y de establecimientos industriales que descargan sus residuos industriales líquidos (RILES) al alcantarillado, con el objetivo de verificar la veracidad de la información remitida a esta SISS a través del autocontrol y verificar la trazabilidad de las muestras tomadas. Las empresas sanitarias auditadas en estos aspectos fueron: Aguas Santiago Norte, Aguas de Colina, Aguas

Manquehue, Izarra y EMAPAL, todas de la Región Metropolitana, y a la empresa ECONSSA de Antofagasta.

Las empresas deben subsanar las no conformidades encontradas, en el mínimo plazo técnicamente factible.

- Auditoría de verificación del cumplimiento de la norma NCh 3205/13, medición de caudal en PTAS. Esta auditoría se efectúa por primera vez y permitió generar un procedimiento de fiscalización de medidores de caudal en sistemas de tratamiento de aguas residuales, que permitirá a la SISS verificar el cumplimiento de la norma NCH 3205/11 y generar las bases de un programa de control de medidores de caudal, el cual incluye listas de chequeo que ponderan los aspectos más relevantes para definir el cumplimiento normativo. Este aspecto es de suma importancia, debido a que la medición de caudal es una variable clave para determinar el cumplimiento de la calidad de servicio que deben entregar las empresas. En el año 2017 se auditaron bajo esta modalidad 10 PTAS de 7 empresas sanitarias. El detalle se indica a continuación.

Región	Empresa Sanitaria	Nombre PTAS
Valparaíso	ESVAL	Concón
Valparaíso	ESVAL	Quillota
Valparaíso	COOPAGUA	Sto. Domingo
RM	Aguas Andinas	El Trebal
RM	Aguas Andinas	El Monte
RM	SEPRA	Jardín Lo Prado
RM	Aguas Stgo. Poniente	Barrancas
RM	BCC	Santo Tomás
Biobío	ESSBIO	Concepción
Biobío	ESSBIO	Florida

Como en todas las auditorías, las no conformidades encontradas deben ser subsanadas por las empresas en el mínimo plazo técnicamente factible.

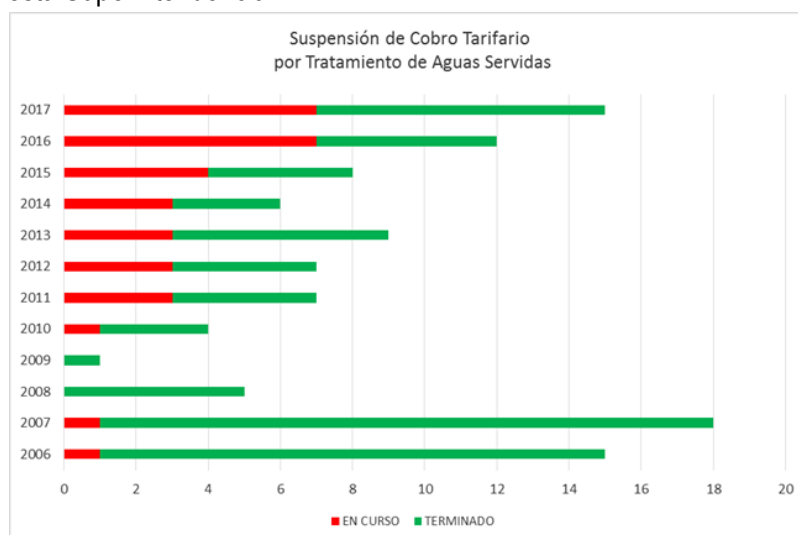
- Auditoría a la operación de la PTAS de Lodos de Antofagasta, operada por la empresa Sembcorp Aguas Norte S.A., por la constatación de olores molestos que afectó a un liceo, a un jardín infantil y un CESFAM del sector, entre otros. La auditoría arrojó algunas deficiencias en la operación y la necesidad de encapsular y tratar los gases generados desde algunas unidades. Esta entidad requirió un cronograma con las actividades de mejora en la PTAS, a las cuales se les efectuó seguimiento por parte de esta SISS, verificando que se han ejecutado las comprometidas para el 2017. Esta actividad generó una serie de acciones por parte de la SISS, como reuniones con autoridades, ciudadanía, fiscalizaciones periódicas, preparar informes para las autoridades, entre otras. Las actividades con plazo 2018, serán fiscalizadas por esta SISS para su cumplimiento.

- Se intensificaron las fiscalizaciones a los sistemas de recolección, disposición y tratamiento de aguas servidas de las localidades de Puerto Varas y Panguipulli, al detectar contaminación en los lagos Llanquihue y Panguipulli, debido a descargas irregulares de aguas residuales. Según lo anterior, la SISS realizó una serie de acciones orientadas a que la empresa sanitaria que atiende a dichas localidades, esto es ESSAL y uno de los responsables de dicha contaminación, ejecute acciones de corto, mediano y largo plazo, para contribuir a la solución del problema.

Las acciones están orientadas a que la empresa evalúe y refuerce la red de alcantarillado y amplíe sus plantas de tratamiento de aguas servidas. Además se han generado sanciones al respecto, reuniones con autoridades, con la comunidad y la generación de informes al respecto.

- En el caso de incumplimientos en la calidad del servicio que deben prestar las PTAS, se procede a dar inicio de los respectivos procesos de sanción, y si estos incumplimientos son reiterados se procede a la suspensión del cobro tarifario por tratamiento de aguas servidas. Durante el año 2017 se suspendió el cobro tarifario a dos (2) sistemas de tratamiento de aguas servidas de las localidades de Contulmo y de Lota de la región del Biobío, ambas de la empresa ESSBIO. Sin embargo, en el año 2017 aún persiste el incumplimiento de 7 PTAS por lo que aún están en curso la suspensión del cobro tarifario. También es importante señalar, que durante el año 2017 se autorizó la reanudación del cobro tarifario al sistema de tratamiento de Chañaral que lo conforma un pretratamiento y un emisario submarino, este fue afectado el año 2015 por el aluvión que azotó la región de Atacama.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de las acciones de suspensión del cobro tarifario aplicadas por esta Superintendencia



- Uno de los hitos relevantes del 2017, fue la entrada en operación del primer Monorelleno de lodos de PTAS de la zona norte del país, que permitirá disponer los lodos generados en las PTAS de la zona. Este Monorrelleno cuenta con autorización ambiental mediante RCA N°193/16 que autorizó el proyecto “Monorrelleno de Calama de Tratacal” ubicado en Calama, Provincia de El Loa, Región de Antofagasta, que opera la concesionaria Tratacal S.A. Esta Superintendencia además, autorizó el cargo tarifario por entrada en operación de dicho Monorrelleno mediante Res. SISS N°396/17.

**b) Residuos Industriales Líquidos (RILES) descargados al Alcantarillado.**

El art. 45 del DFL 382/88 y DS MOP N°609/98, establecen que son las empresas sanitarias las responsables de fiscalizar las descargas de aguas residuales a sus sistemas de alcantarillado y a la SISS de supervigilar esta tarea. Al respecto, se ha instruido a las empresas sanitarias de los contenidos mínimos que debe considerar esta fiscalización y asimismo de la información que, mensualmente se debe enviar a la SISS. Estas instrucciones están contenidas en el PROCOF (Procedimiento de Control y Fiscalización de Riles de Concesionarias Sanitarias), aprobado mediante Res. SISS 3447/2004.

Asimismo, en cumplimiento de la Ley 18.902, orgánica de la SISS, corresponde a la Superintendencia la dictación de los programas de monitoreo de las descargas de Riles afectas al DS MOP N°609/98.

Durante el año 2017 se destacan los siguientes logros y/o acciones en materia de fiscalización del DS MOP N°609/98, que abarca un universo de más de 3.200 establecimientos industriales a lo largo del país.

- Se realizó la fiscalización a cinco (5) empresas sanitarias respecto al cumplimiento establecido en el Procedimiento de Fiscalización que estas debe aplicar a los establecimientos industriales (PROCOF), las empresas fiscalizadas fueron; Aguas del Altiplano S.A., Explotaciones Sanitarias S.A., ESSBIO S.A. de la región del Biobío, Aguas Araucanía S.A. y Aguas Décima S.A. Al respecto, esta entidad ha instruido a las empresas que mejoren su procedimiento y se ajusten a lo que establece el PROCOF, para ello se remitieron las respectivas instrucciones, otorgando un plazo para su mejoramiento, los cuales serán verificados por esta SISS.
- Durante el año 2017 se realizaron 121 fiscalizaciones en terreno a establecimientos industriales afectos al cumplimiento de la norma de emisión DS MOP N°609/98, que descargan sus RILES a la red de alcantarillado. Regionalmente la distribución de la fiscalización es como lo muestra la siguiente tabla.

Región	Arica y parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaiso	Metro	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Ríos	los Lagos	Aysén	Magallanes	Total
N° Fiscalizaciones	1	5	2	7	11	2	17	10	16	12	17	2	16	0	3	121

- Se efectuaron Controles Directos a las descargas de los Establecimientos Industriales que realizan al alcantarillado, para ello se adjudicó licitación pública al laboratorio Aguasin S.A. para realizar los controles directos 2017, en mayo el laboratorio informó que no podía llevar adelante el contrato. Por consiguiente y conforme lo dispone el artículo 8° letra g) de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas, se procedió el trato o contratación directa con los laboratorios CESMEC y SGS que se adjudicaron parte de los monitoreos presupuestados. Finalmente, y avanzado del año, fue posible realizar el respectivo monitoreo y análisis físico químico sólo a 59 establecimientos industriales y en consecuencia de 62 puntos de descarga (la diferencia es producto que 3 Establecimientos Industriales poseían dos puntos de descarga). Regionalmente su distribución fue la que se indica en la siguiente tabla.

Región	Arica y parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaiso	Metro	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Ríos	los Lagos	Aysén	Magallanes	Total
N° Descargas controladas	0	0	2	2	0	1	33	3	6	0	11	1	2	1	0	62
N° de EI controlados	0	0	2	2	0	1	30	3	6	0	11	1	2	1	0	59

- En relación a las Resoluciones de monitoreo (RPM) que esta entidad debe dictar a los establecimientos industriales que descargan sus RILES a la red de alcantarillado y deben cumplir con la Norma NS MOP N°609/98, esta establece el programa de monitoreo indicando los parámetros a monitorear y su frecuencia de acuerdo a lo que establece la respectiva norma de emisión. Durante el año 2017 se dictaron 27 resoluciones de monitoreos, de estas 10 corresponden a establecimiento nuevos que por primera vez se les dicta esta resolución, el resto son modificaciones de resoluciones anteriores o bien revocación de resolución debido a que la empresa ya no está operativa o ha cambiado de rubro.

RPMs 2017	
Aprueba	10
Modifica	9
Revoca	8
<b>Total</b>	<b>27</b>

### c) Apoyo a la Fiscalización de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)

- En el caso de las descargas de Riles a cursos superficiales o mediante infiltración, afectas al DS N°90/2000, DS N°46/2002 y DS N°80/2005 (todos de la SEGPRES) no vinculadas a las prestaciones de los servicios sanitarios, desde diciembre de 2012, con la entrada en funcionamiento de los Tribunales Ambientales, la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) asume plenamente la fiscalización de estas normativas en lo que al control de Riles se refiere. Por consiguiente, para colaborar con la continuidad de esa función, la SMA suscribió un convenio de encomendación con la SISS, que se traduce en comprometer año a año un número de actividades de fiscalización a industrias que deben cumplir con las mencionadas normas.

En el año 2017 se comprometió a realizar la fiscalización de 36 Establecimientos Industriales sujetos al cumplimiento de las citadas Normas de Emisión.

- Además, esta SISS comprometió la fiscalización del cumplimiento de dos (2) Resolución de Calificación Ambiental (RCA) por parte de establecimientos industriales en apoyo a la labor de la SMA.

En la siguiente tabla se detalla por región el número de fiscalizaciones efectuadas por esta durante el año 2017 en apoyo a la SMA.

Región	Arica y parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metro	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Ríos	los Lagos	Aysén	Magallanes	Total
N° Fiscalizaciones RCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
N° Fiscalizaciones Normas de Emisión	0	0	0	0	1	5	6	3	2	4	5	3	7	0	0	36

#### d) Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

Durante el año 2017 la SISS recibió la instrucción de parte de Contraloría General de la Republica (CGR), establecida en dictamen N° 19.879 de 01-6-2017, que: “debe cooperar en el sistema de evaluación de impacto ambiental emitiendo su opinión respecto de las descargas de residuos industriales líquidos del proyecto evaluado, si así es solicitado por la autoridad ambiental” en este caso por el Servicio de Evaluación de Ambiental SEA.

- Durante el año 2017 la SISS revisó un total de 377 proyectos remitidos por el Servicio de Evaluación Ambiental para el pronunciamiento de esta Superintendencia, de los cuales se generaron los oficios con el pronunciamiento correspondiente en el sistema de evaluación de impacto ambiental SEIA, los cuales pueden indicar :
  - Que se este servicio está conforme con el proyecto en evaluación o con la adenda.
  - Que este servicio tiene observaciones al proyecto para lo cual hacen las consultas en el sistema.
  - Que este servicio no cuenta con competencia respecto al proyecto en evaluación.

Conforme a lo instruido por CGR, en 202 proyectos analizados el pronunciamientos de esta SISS fue con observaciones o se pronunció conforme con el proyecto, lo que corresponde al 53% del total de proyectos que se evaluaron según requerimiento de la autoridad ambiental (el año 2016 la SISS se pronunció conforme o con observaciones en un 38% del total).

La distribución por región del número de proyectos evaluados por esta SISS es la siguiente:

Región	Arica y parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaiso	Metro	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Interr	Total
N° Pronunciamientos emitidos en el SEIA	5	1	42	23	14	34	130	20	37	35	14	0	7	3	11	1	377

### 3.1.5 Sanciones

En el marco de las competencias que la ley asigna a la Superintendencia, se consagra el ejercicio de “IUS PUNIENDI”, esto es, el tener que aplicar sanciones por las infracciones en que incurran las entidades bajo su fiscalización, lo que se traduce en multas expresadas en Unidades Tributarias Anuales (UTA), que varían entre 1 y 10.000, dependiendo del tipo infracción, su gravedad, reiteración y afectación a los usuarios y el medio.

La aplicación de las sanciones son, a su vez, el resultado de procesos seguidos ante la autoridad, donde se cumplen y respetan todas las reglas y principios que gobiernan estos procedimientos administrativos, como la escrituración, publicidad, contradictoriedad, impugnación y otros, donde también aplican principios universales del derecho sancionador, como el debido proceso y la bilateralidad de audiencia. Se debe destacar que, a partir de último trimestre del año 2016 y fuertemente durante el año 2017, la tramitación de los procesos sancionatorios ha experimentado una formalización y un aumento en su controversia, debido al ejercicio de recursos y acciones principalmente en materia probatoria e invalidatoria que han requerido un mayor análisis técnico y jurídico, aumentando en el plazo de tramitación que habitualmente tienen los procesos sancionatorios en sede administrativa.

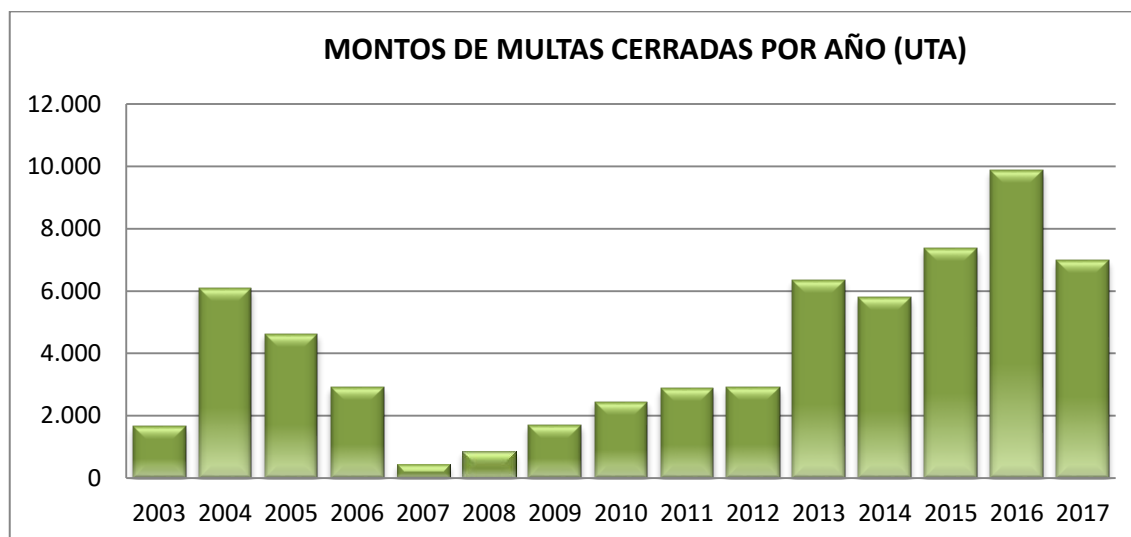
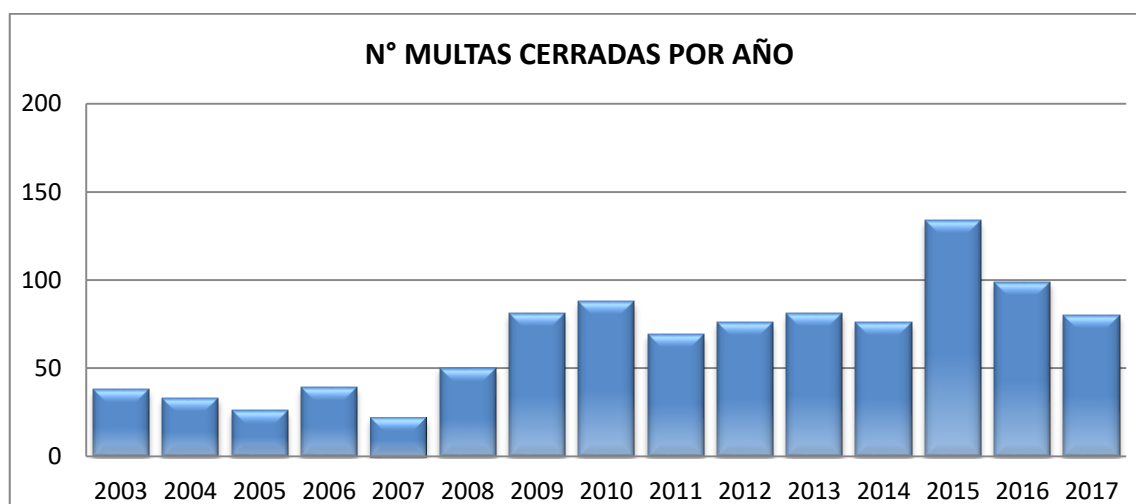
En este ámbito, se puede informar que, al año 2017, la SISS lleva aplicadas 138 multas por un total de 17.373 UTA, de las cuales 80 se encuentran cerradas administrativamente por un total de 6.981 UTA, las cuales se dividen en: 76 multas a Empresas Sanitarias y 4 multas a Establecimientos Industriales generadores de Residuos Industriales Líquidos (RILES). Las restantes multas, correspondientes a 58 procesos se encuentran en actual tramitación de recursos administrativos, por un total de 10.392 UTA, y fueron aplicadas a empresas sanitarias.



La siguiente tabla muestra los procesos cerrados el 2017 por tipo de infracción.

Infracción	Tipo de Empresa	Nº Sanciones	% del Total	Monto UTA	% del Total
Calidad de Servicio	Sanitaria	59	73,75%	4.592	65,78%
Incumplimiento de Instrucciones	Sanitaria	10	12,50%	419	6,00%
Planes de desarrollo	Sanitaria	7	8,75%	1.945	27,86%
Riles	Industrial	4	5,00%	25	0,36%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.981</b>	<b>100,00%</b>

Los siguientes cuadros muestran una serie histórica, tanto del número de casos como de los montos aplicados, en procesos sancionatorios cerrados administrativamente.



### **Resultados del Desempeño Institucional en materia Sancionatoria**

Durante el año 2017 se registró un aumento de un 20% de inicios de procesos de sanción en comparación al año 2016, fundamentado en una mayor actividad fiscalizadora de la Superintendencia.

Se debe tener en cuenta que durante el año 2017, el número de multas y sus montos cerrados es inferior al del año 2016 en un 30%, ello se debe al aumento de la complejidad en la tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio, producto del ejercicio de un mayor número de recursos presentados por las empresas, alargando los plazos de resolución.

### **Sanciones con mayor monto de multas del 2017**

Las mayores sanciones cerradas a Empresas Sanitarias durante el año 2017 correspondieron a:

- **ESSBIO S.A.** (Expediente N°3705) multa de 1.076 Unidades Tributarias Anuales por Incumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones comprometido en sus planes de desarrollo vigentes para el año 2014, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra e).
- **NUEVOSUR S.A.** (Expediente N°3733) multa de 639 Unidades Tributarias Anuales por Incumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones comprometido en sus planes de desarrollo vigentes para el año 2015, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra e).
- **ESSBIO S.A.** (Expediente N°3862) multa de 400 Unidades Tributarias Anuales por deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de agua potable, en las localidades de Machalí, Rancagua y Coya (presión y turbiedad) 15 al 17 de abril 2016, infracción prevista en la Ley N°18.902 art. 11, inciso 1° letra a), b) y c).

Por su parte, la única sanción aplicada por la SISS a establecimiento industrial corresponde a **AGROINDUSTRIAL ARICA S.A.** (Exp. 3763) multa de 10 UTA por incumplimientos referidos a la descarga de residuos líquidos industriales en infracción a lo dispuesto en el D.S. MOP N° 609/98.

### **3.1.6 Participación en el Establecimiento de Normas y Estándares**

En el ámbito de las normas técnicas del sector sanitario, corresponde a la SISS participar en los procesos de elaboración de nuevas normas o en su actualización, integrando los Comités Técnicos de su estudio en el Instituto Nacional de Normalización. Durante la elaboración de estos documentos, la Unidad de Normas de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, participa como contraparte técnica, junto a otras instituciones gubernamentales, empresas sanitarias, empresas fabricantes, laboratorios, consultores y particulares en los comités técnicos del estudio de las

normas. Una vez acabado el proceso de elaboración, las normas son tramitadas a través de los DS MOP que las declaran Normas Técnicas Oficiales de la República de Chile. En el caso de las normas técnicas de productos, estas normas son enviadas a consulta internacional de los respectivos proyectos, conforme a lo señalado por la DIRECON del Ministerio de Relaciones Exteriores en cumplimiento del “Acuerdo sobre obstáculos técnicos al comercio” (OTC) de la Organización Mundial de Comercio (OMC).

También colabora en el estudio de normas ambientales que interesan al Ministerio del Medio Ambiente, principalmente en las normas de emisión y secundarias relacionadas con los servicios sanitarios y residuos industriales líquidos.

Adicionalmente, entrega su aporte en el debate de la legislación sectorial, sus modificaciones o proyectos afines.

Todas las tareas relativas a normas técnicas y proyectos de ley fueron realizadas por profesionales de la Unidad de Normas.

#### **Las principales actividades relacionadas con normas técnicas durante el 2017 se refieren a:**

##### **a) Oficialización de nuevas normas o su actualización mediante DS MOP**

DS MOP N°1513/15.11.17

- NCh1721:2016 Sistemas de tuberías plásticas de poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC-U) para el suministro de agua a presión, enterrado o superficial - Accesorios – Requisitos.
- NCh 2252:2016 Aguas residuales – Sistemas de tuberías en poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC-U) para alcantarillado público enterrado - Especificaciones para tuberías y accesorios.

DS MOP N°1701/24.11.17

- NCh3371:2017 Instalaciones domiciliarias de alcantarillado de aguas servidas – Diseño, cálculo y requisitos.

##### **b) Oficialización de derogación de normas mediante DS MOP**

DS MOP N°1513/15.11.17

- NCh1721:2012 Sistemas de tuberías plásticas de poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC-U) para el suministro de agua a presión, enterrado o superficial - Accesorios – Requisitos. Declarada Norma oficial de la República por Decreto N°180, de fecha 09 de

abril de 2013, del Ministerio de Obras Públicas, publicado en el Diario Oficial el 24 de agosto de 2013.

- NCh 2252. Of96. Tubos de poli(cloruro de vinilo) (PVC) rígido, para instalaciones de alcantarillado Requisitos. Declarada Norma oficial de la República por Decreto N°691, de fecha 30 de agosto de 1996, del Ministerio de Obras Públicas, publicado en el Diario Oficial el 05 de octubre de 1996.

**c) Inicio/ continuación del estudio de 6 normas:**

- NCh3151/1 Sistemas de tuberías para instalaciones de agua fría y caliente: Polipropileno (PP) – Parte 1: Tuberías.
- NCh3151/2 Sistema de tuberías plásticas para instalaciones de agua fría y caliente – Polipropileno (PP) – Parte 2: Accesorios.
- NCh 3372 Instalaciones domiciliarias de agua potable – Diseño, cálculo y requisitos de las redes domiciliarias de agua caliente.
- NCh 3274/2 Medición de agua en tuberías cerradas completamente llenas – Medidores para agua fría y caliente – Parte 3: Métodos de ensayos y equipos.
- NCh 3274/1 Medidores para agua potable fría y agua caliente - Parte 1: Requisitos técnicos y metrológicos.
- NCh 3542 Instalación subterránea de tuberías corrugadas PEAD para drenajes y otras aplicaciones de flujo por gravedad.

**d) Término del estudio de 3 normas:**

- NCh 1779 Sistemas de canalización en materiales plásticos para evacuación de aguas residuales (a baja y alta temperatura) en el interior de las estructuras de los edificios Poli(cloruro de vinilo) no plastificado (PVC\_U)) - Especificaciones para tubos, accesorios y el sistema

Conforme a lo establecido en el **Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado - RIDAA**, la Superintendencia debe autorizar los materiales, equipos y otros a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, e incorporarlos a un listado que debe mantener actualizado con la información pertinente en el sitio web de la SISS.

La mantención del listado SISS implica incorporar las nuevas autorizaciones de solicitudes de productos y derogar las obsoletas. Mensualmente se incorpora en la página web de la SISS toda la información relacionada a cada producto, incluyendo la Resolución correspondiente, en [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

Es así que durante 2017 se emitieron 56 resoluciones que incorporaron, modificaron y derogaron una cantidad similar de productos a utilizar en las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Con relación al estudio de nueva legislación para el sector sanitario, la SISS colaboró con el H. Senado en la redacción la Ley 21.075 promulgada el 1 de Febrero de 2018 que norma el “Servicio de Recolección y Disposición de Aguas Grises”, orientado a mejorar la eficiencia del uso de los recursos hídricos mediante mecanismos para la reutilización de las aguas grises.

Para mayor información sobre la legislación y normativa aplicable al sector sanitario visite nuestro sitio web [www.siss.gob.cl](http://www.siss.gob.cl)

En el período 2014 – 2017, en el ámbito normativo, 26 normas técnicas relativas a la industria sanitaria incluyendo productos, diseño y métodos de análisis de laboratorio, fueron oficializadas durante el período de 2014-2016, las cuales establecen mayor regulación, estandarizando buenas prácticas y requisitos del mercado. Cabe destacar, el avance logrado con la NCh 3394 que establece los requisitos de diseño y ejecución de obras e suelos salinos y la NCh 691 que norma la producción, conducción, regulación y distribución del agua potable. Asimismo, 197 resoluciones de autorización de materiales utilizados en instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado fueron tramitadas por esta Superintendencia.

El sector sanitario al igual que la prestación de otros servicios básicos, debe ir evolucionando en el tiempo ajustándose a las nuevas tecnologías, para entregar productos y servicios que permitan un mejor uso de los recursos, esto en consideración a los efectos del cambio climático que ha venido afectando a nuestro país en los últimos años. Es bajo este escenario en donde el estudio y actualización de la normativa y la reglamentación debe definir los estándares a cumplir por las empresas sanitarias, de la infraestructura sanitaria, de las instalaciones domiciliarias y de los productos a utilizar, esto bajo una mirada integral en donde la empresa debe gestionar de mejor manera los servicios prestados y el ciudadano debe disponer de información que le permite hacer un uso responsable del agua consumida.

En esta mirada a futuro, es donde la Superintendencia será la encargada de establecer, en conjunto con el sector privado y otros entes del estado, los cambios que requiere el sector sanitario, desde el punto de vista normativo, para cumplir con el objetivo antes señalado.

### **3.1.7 Comunicación hacia los ciudadanos y públicos de interés**

Atendiendo a que uno de los ejes estratégicos de la SISS implica Poner a los Ciudadanos en el centro de la acción, la labor comunicacional definió importantes logros en 2017.

- a) Campañas ciudadanas: Destacan las campañas de Uso Racional del Agua y de Cuidado de los Grifos. En ambos casos, se trató de campañas con enfoque regional y presencial nacional, orientadas a consolidación o cambio de conducta de los ciudadanos.
- b) Impresión de nuevo material de educación en lenguaje ciudadano: se redactaron, editaron e imprimieron 60 mil folletos que se pusieron a disposición de las oficinas regionales, las que los han usado en las actividades de contacto con los ciudadanos (ferias y plazas ciudadanas, capacitaciones y reuniones con juntas de vecinos)
- c) Presencia en prensa: tuvo un aumento general destacando el incremento de presencia en televisión, orientando a los ciudadanos sobre sus derechos y los caminos para ejercerlos en el marco de la legislación vigente. Parte importante de la gestión de prensa incluyó mejorar la relación con los periodistas y editores especializados, gestión que implicó reunirse con editores y editores generales de medios. La gestión rindió frutos, logrando notas de portada
- d) Incremento de la interacción en redes sociales: Aumentamos la cantidad los seguidores en Twitter, medio que se consolida como la principal vía de salida de las informaciones de Santiago y Regiones en la SISS.

### **3.1.8 Atención de Clientes y Participación Ciudadana**

Durante el año 2017 la SISS desarrolló 195 jornadas de capacitación denominadas SISS Capacita, instancias en que se trabajan temas relacionados con derechos y deberes de los ciudadanos en su rol de clientes de una empresa concesionaria de servicios sanitarios, de los cuales 70,8% se realizaron fuera de la capital regional; 6 jornadas SISS Escucha y SISS Responde en las que la SISS realiza un proceso de diálogo participativo con comunidades, con el objeto de enfocar la fiscalización o capacitación en materias de interés o preocupación de una determinada comunidad.

El año 2017 asistieron un total de 5.773 personas a las jornadas SISS Capacita, SISS Escucha y SISS Responde y la evaluación promedio de parte de los asistentes fue de un 97,3%. De igual forma la SISS participa en iniciativas de Gobierno que facilitan el acceso a la información de los ciudadanos, como son las actividades de Gobierno en Terreno y Plazas Ciudadanas, habiendo en el último año participado en 59 jornadas en diferentes regiones del país.

## **3.2. Resultados de la Gestión Interna.**

### **3.2.1. Gestión de Personas**

La Gestión y Desarrollo de personas tiene como propósito fortalecer la gestión y capacidades de nuestro servicio, a través de normas, políticas y prácticas de desarrollo de personas, que

paulatinamente se vayan incorporando a nuestra cultura institucional, orientadas a un servicio público de calidad y al servicio de la ciudadanía.

Es por ello que durante el 2017 se realizaron varias acciones, en primera instancia se realizó un cambio en la estructura del Organigrama institucional que permitió la creación de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas que depende estructuralmente del Departamento de Personas, Gestión y Desarrollo Institucional para ocupar un lugar en el organigrama estructural, con el objeto de relevar las acciones vinculadas al capital humano y social de nuestra institución.

Otro hito en la Superintendencia, correspondió a la realización de las primeras designaciones de jefaturas de División de la organización por medio del proceso de Alta Dirección Pública, gestionado en conjunto con el Servicio Civil. Estos concursos, correspondientes al segundo nivel jerárquico, permitieron la designación de las jefaturas de las Divisiones de Concesiones, Fiscalización y Jurídica durante el año 2017. Ello implicó establecer Convenios de Desempeño, que permitirán implementar mejoras en procesos críticos de la SISS entre otros objetivos.

Otras de las acciones importantes durante el año se reflejaron en la aprobación y formalización de nuestra Política de Gestión y Desarrollo de las Personas, trabajo transversal donde todos los actores fueron convocados según los diversos puntos de vistas, reflejados en un manifiesto integrado de las declaraciones fundamentales que nos regirán en estas materias, tales como la transparencia, la igualdad y no discriminación, la equidad de género, la movilidad interna y la gestión participativa, entre otros.

Dentro del proceso también se destaca la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, que nos ha permitido contar con una visión panorámica y transversal de nuestras fortalezas y debilidades, avanzar en consolidar un buen clima laboral y la promoción del buen trato en las relaciones laborales, la movilidad y desarrollo de las personas, así como también la participación de nuestra ciudadanía interna en los objetivos estratégicos con enfoque de gobernanza y por ende la importancia de la democratización de la información en un diálogo equilibrado entre la ciudadanía interna y la ciudadanía externa. Para ello, ha sido de alta relevancia contar con un procedimiento que nos facilite la conciliación de la vida laboral, personal y familiar para el fomento de la calidad de vida laboral ad hoc a las nuevas exigencias del entorno, pero con la mirada en la salud integral de todos y todas.

En el proceso de capacitación, durante el 2017, el objetivo fue gestionar el presupuesto de manera eficiente y transversal buscando avanzar en equidad entre el nivel central y regiones. Así es posible informar que se capacitaron 180 funcionarios/as, de los cuáles 55 corresponden a profesionales, fiscalizadores y administrativos de regiones y 125 del nivel central, con 398 horas de capacitación durante el año. Es importante destacar que el foco de las capacitaciones estuvo puesto en la

disminución de brechas de competencias, en la retroalimentación constructiva, la reducción de riesgos de desastres, seguridad de la información y desarrollo tecnológico, convenio con el Centro de gestión y derechos de agua de la PUC, promoción del buen trato y un convenio colaborativo con la UAH en participación ciudadana, entre otros.

Finalmente cabe señalar que dentro de los documentos importantes que se aprobaron el 2017 están:

- Política de Gestión de Personas
- Procedimiento de Desvinculación Laboral
- Procedimiento de Conciliación de la Vida laboral, personal y familiar

### 3.2.2. Gestión de Información

La SISS realiza diversos requerimientos de información a las empresas sanitarias fiscalizadas, esta información es utilizada en los procesos estratégicos que incluyen la fiscalización, la gestión de las concesiones, el cálculo de las tarifas, los procesos de sanciones, entre otros. Así también, en los procesos internos de la institución, el apoyo tanto de la información como de las tecnologías han permitido hacerlos más eficientes, lo mismo en la gestión de la transparencia activa y pasiva, como en la atención a la ciudadanía.

Durante el año 2017 se ha continuado el desarrollo y mejoras asociados a las tecnologías y la información, a saber:

- **Mejoras en Protocolos de intercambio de Información con el Sector:** Durante el año 2017 se realizaron avances en la incorporación de requerimientos de información a la plataforma SINAR (Sistema de Intercambio de Archivos), este trabajo entre otros incluyó:
  - Incorporación del protocolo PR032001 - Autocontrol Plan de desarrollo.
  - Incorporación del protocolo PR047001 – Cronograma plan de desarrollo.
  - Incorporación del protocolo PR042001 – Mantenimiento preventivo de redes de alcantarillados.
  - Incorporación del protocolo PR036001 – Estado de grifos.
  - SINAR incorporación del ingreso de información de los laboratorios que realizan análisis estos son:
    - Controles directos, estos ayudan a la gestión de fiscalización de PTAS.
    - Controles paralelos, estos ayudan a la gestión de fiscalización del SACAP.
- **Nueva funcionalidades del Sistema de Intercambio de Archivos (SINAR):** La SISS en su rol fiscalizador y de registro de información sanitaria requiere de las empresas sanitarias una serie de datos e información. Estos datos son proporcionados a la SISS a través del envío de



protocolos de requerimientos de información. Actualmente parte de estos protocolos se reciben por el sistema SINAR en formato XML. La importancia de esta herramienta exige su mantención permanente, durante el 2017 se realizaron mantenciones y algunos cambios que permitirán en 2018 incorporar la recepción de protocolos que la ESS informa en formatos de documentos Excel (XLS), Word (DOC), Acrobat (PDF).

- **Otros desarrollos internos SISS:** Constantemente se realizan mantenciones programadas y mejoras continuas a sistemas internos SISS. Durante el 2017 entre otros se destacan:
  - Modificaciones y nuevas funcionalidades sobre el Sistema de Atención Ciudadana SAC, orientados principalmente a facilitar la incorporación y gestión de los distintos casos que ingresan al sistema, además se creara un portal para interactuar con las ESS y los ciudadanos.
  - Creación de un portal que permite al gerente general o representante legal de una ESS firmar, vía clave única del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI), la aprobación de los planes de desarrollo enviados a la SISS.
  - Incorporar a la recepción de documentos que son utilizados en la fiscalización del protocolo PR032001- Autocontrol plan de desarrollo
  - Mejoras y nuevas funcionalidades sobre el protocolo “Nueva Base de infraestructura (NBI) PR012001”. Durante el 2017 se continuó el desarrollo de mejoras y se crearon nuevas vistas que permiten revisar la infraestructura por año.
  
- **Nuevos avances en el SIG SISS:** durante el año, se realizaron las tareas habituales relacionadas con el poblamiento de información en el sistema de información geográfica que hoy permite ver la ubicación de la infraestructura y sus atributos, la revisión de los territorios operacionales (tarea que realiza de forma periódica el área de empresas), el uso intensivo en fiscalización con mapas de riesgo de AP, AS y Presiones, con la calidad AP y con análisis de proximidad de grifos. Al análisis de información geográfica se añadieron nuevos mapas que incluyen el análisis de los establecimientos industriales que descargan en el alcantarillado y sus puntos de descarga. También se agregaron los mapas de la cobertura de grifos para las 28 principales empresas del sector. En materia de desarrollo del sistema de información geográfica se realizaron desarrollos orientados a facilitar la tarea de carga y configuración de los mapas habituales, automatizando los procesos de configuración de dichos mapas. Adicionalmente se realizó un ciclo de capacitación en materia de la plataforma mapas.siss.cl a nivel de la SISS en donde participaron más de 40 funcionarios.
  
- **Procesos sancionatorios en materia de Información:** En el marco de mejorar el cumplimiento de las obligaciones de los regulados referidas a los requerimientos de información vigentes, adicionalmente al inicio de procesos de sanción en esa materia se profundizó en la generación de procedimientos que permitan avanzar en la definición de instrumentos

sistematizados para la aplicación de sanciones en materia de información, en este punto se avanzó en la sistematización del procedimiento de seguimiento y control de los incumplimientos en las instrucciones. Se fijaron tareas, a abordar durante el año 2018, como la generación de indicadores de cumplimiento por parte de las empresas en materia de envío de información. También se definió una plan de trabajo para revisar los procesos de tarifas y revisión de planes de desarrollo con el fin definir los mecanismos de cambio en la información y las sanciones por envío de información manifiestamente errónea.

- **Reportes Internos:** Durante el año 2017 se continuó el desarrollo y publicación de indicadores y reportes implementados con herramientas de Reporting Services en el sistema documental Sharepoint interno de la SISS. Se implementaron distintos reportes con relación al Control de Facturación Mensual construido con datos del Protocolo de Control de Facturación Mensual (PR019001)

Para lo anterior se destinaron en 2017 \$226.137 millones, lo que incluye el desarrollo y mantención de programas informáticos.

- **Identificación de desafíos del Sector Sanitario al año 2030:** El nuevo Departamento de Estudios, Información y Normas durante el último trimestre del año 2017 tuvo en sus manos el desarrollo el **Proyecto de Identificación de los Desafíos del Sector Sanitario al año 2030**. A través de este proyecto la SISS busca identificar los principales desafíos del sector de manera participativa, con el fin de priorizar los esfuerzos de su acción reguladora y fiscalizadora en los próximos años. En este contexto se desarrollaron 5 talleres regionales que convocaron a más de 130 actores sociales y académicos, así como representantes de los sectores público y privado. También se realizaron una serie de entrevistas a expertos y/o actores relevantes a nivel nacional, que de alguna u otra forma se relacionan con el sector de los servicios de agua y saneamiento. Al término de esta primera etapa fue posible la identificación de más de 944 temas levantados con los cuales se realizó una priorización de más de 68 desafíos logrando la identificación de 13 temas principales y la configuración de 4 líneas estratégicas. La próxima etapa de este proyecto es avanzar en la profundización de los desafíos aumentando la muestra de actores relevantes entrevistados y realizar una bajada de las líneas estratégicas a un plan de acción con miras al 2018-2030.

## 4. Desafíos SISS para el período de Gobierno 2018 - 2022

Durante el año 2017 la institución se replanteó sus Focos Estratégicos para el periodo comprendido entre los años 2018 – 2021, esto son:

### 1) Focos Externos:

- a) Ciudadano al centro
- b) Acciones con enfoque preventivo
- c) Adaptación frente al cambio climático
- d) Servicios Sanitarios Rurales y Privados

### 2) Focos Internos

- a) Desarrollo de las Personas
- b) Posicionamiento de la SISS

El marco de estos focos estratégicos de la SISS para los años 2018 – 2021 será la SUSTENTABILIDAD que, en el Sector Sanitario, se logrará con el equilibrio entre el desempeño económico, social y medioambiental de todo el sector con una mirada de largo plazo. Para ello, esta Superintendencia trabajará para que sus acciones orienten al sector en la consecución de dicho equilibrio.

Bajo estos focos es que se establecen los principales **desafíos del periodo 2018 - 2022**, se pueden detallar de la siguiente forma:

- 1) **Adaptación frente al Cambio climático:** Ante los escenarios que plantea un clima cambiante, donde se han intensificado los eventos extremos de sequías, lluvias intensas y en altura, inundaciones y otros fenómenos, la actuación de las empresas concesionarias frente a las emergencias debe ser preventivo y no reactivo. Es por ello que las instrucciones y acciones de la SISS delinearán las tareas de los fiscalizados con miras a:
  - a. Definir la necesidad de nuevas inversiones producto de los escenarios cambiantes y plasmarlas en compromisos concretos.
  - b. Finalizar el proceso de firmas de acuerdos público-privados por planes de emergencia que permitan abarcar todo el país con las medidas de preparación que ya se han trabajado.
  - c. Fiscalizar los compromisos contraídos por las empresas sanitarias en las nuevas inversiones.

- 2) **Ciudadanos al Centro:** Con el objetivo de impulsar un mejoramiento en las relaciones entre las empresas sanitarias y los usuarios, estudiaremos mecanismos de incentivos que fijen la satisfacción de los clientes como estándar de cumplimiento.
- 3) **Identificación de situaciones críticas:** Se deberán identificar aquellas empresas y sistemas que tengan operación crítica por algún motivo (emergencias, problemas de operación, situaciones históricas no resueltas, entre otros), de modo que se les haga un seguimiento, que se exijan planes especiales para resolver el motivo, anticipándose a los efectos negativos que esto pudiera tener en la población.
- 4) **Séptimo proceso tarifario.** Uno de los desafíos de mayor impacto en la población es liderar el séptimo proceso de fijación de tarifas que se iniciará el 2018 con la publicación de las bases tarifarias de Aguas Andinas. En este contexto el desafío de la SISS es el desarrollo de unas nuevas bases tarifarias que permitan realizar un cálculo que refleje mayores eficiencias y que se haga cargo de las problemáticas asociadas al cambio climático. Esto, debe incluir el estudio de incentivos para una mayor eficiencia, innovación y sustentabilidad ambiental, dentro del marco legal vigente.
- 5) **Participación Ciudadana:** Con el foco puesto en las personas, es un desafío para el sector avanzar hacia una mayor participación ciudadana en las políticas públicas que tienen un impacto directo en la comunidad. Esto, requiere en el mediano plazo la definición, establecimiento e implementación de una política y un plan de participación ciudadana institucional. En este contexto, se ha estado avanzando en el diseño de un plan piloto de participación ciudadana en el marco de la revisión del Plan de Desarrollo (PD) de una concesionaria, esto significa escuchar a la comunidad respecto a las problemáticas que los aquejan e instar para que esta información sea un insumo en las definiciones del plan de inversiones de las empresas. Por otro lado, en el marco del séptimo proceso tarifario, se está trabajando en el análisis de la potencial implementación de espacios de participación ciudadana de acuerdo al marco normativo actual, con la finalidad de avanzar respecto a los procesos anteriores. Finalmente, debemos estudiar y avanzar en un sistema de rendición de cuentas de las empresas sanitarias a la comunidad, sobre todo en los aspectos de calidad de servicio.
- 6) **Servicios Sanitarios Rurales:** Uno de los desafíos más relevantes para la SISS en los próximos años será la implementación de la Ley N°20.998 que regula los Servicios Sanitarios Rurales. Esta ley establece nuevas funciones para la SISS, en particular, la fiscalización y fijación de tarifas para los servicios sanitarios rurales, y también a los sistemas privados. Lo anterior implica un cambio estructural dentro de la organización y sus labores puesto que se pasa de tener un ámbito de acción urbano a uno nacional. En la actualidad se encuentra en proceso de toma de razón en Contraloría General de la República el Reglamento de la Ley N°

20.998 que regula los servicios sanitarios rurales y cuya publicación dará la entrada en vigencia de la ley.

- 7) **Ley de Aguas Grises:** La SISS trabajará en un plan de implementación de la recién promulgada Ley de Aguas Grises, que incluya el trabajo y coordinación con las otras instituciones que tienen funciones asociadas a la Ley.
- 8) **Territorios Operacionales acordes a la necesidad real de las ciudades:** Se trabajará en el aumento de cobertura de los servicios de agua potable y de alcantarillado en zonas urbanas, incluyendo los sectores con servicio de agua potable precario o inexistente ubicados fuera del Territorio Operacional y los clientes dentro del territorio que, disponiendo de servicios de agua potable, no cuentan con alcantarillado. El objetivo, en una primera etapa, es detectar y levantar los casos a nivel país para luego, en una segunda etapa de mediano plazo, proceder a gestionar con las empresas sanitarias, autoridades regionales y/o nacionales y organismos atingentes las posibles soluciones para resolver los casos más prioritarios.
- 9) **Implementar proyectos asociados a los desafíos identificados para el Sector Sanitario al año 2030:** Durante el año 2017 se desarrolló el proyecto de Identificación de los Desafíos del Sector Sanitario al año 2030. A través de este proyecto la SISS buscaba identificar los principales desafíos del sector de manera participativa, con el fin de priorizar los esfuerzos de su acción reguladora y fiscalizadora en los próximos años. En este contexto la SISS a través de una metodología de trabajo participativa que consistió en un levantamiento de información a través de una serie de talleres que se desarrollaron en Santiago y regiones, con la participación de autoridades de la SISS y actores vinculados al sector sanitario. En total se efectuaron 5 talleres regionales que convocaron a más de 130 actores sociales y académicos, así como representantes de los sectores público y privado. También se realizaron una serie de entrevistas a expertos y/o actores relevantes a nivel nacional, que de alguna u otra forma se relacionan con el sector de los servicios de agua y saneamiento.

Al término de esta primera etapa fue posible la identificación de más de 944 temas levantados con los cuales se realizó una priorización de más de 68 desafíos logrando la identificación de 13 temas principales y la configuración de 4 líneas estratégicas. Con esa información, durante el año 2018 se pretende continuar con una segunda etapa del proyecto, en la cual se trabajará en un plan de acción que se oriente a enfrentar esos desafíos en los próximos cinco años y que incluirá un plan de difusión y un trabajo estrecho con la sociedad civil. Este plan de acción considerará el diseño de los proyectos necesarios para la consecución de los objetivos identificados en las etapas previas del proyecto, de manera de considerar no sólo a todos los actores identificados sino además considerar la priorización de dichos proyectos de acuerdo a los aspectos identificados como más relevantes, generando así las coordinaciones con el

sector privado, con el fin de enfrentar los desafíos de un sector cada vez más demandante y en un escenario de escases hídrica y de cambio climático.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Orgánica de la SISS: Ley N° 18.902.</li><li>• Ley General de Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 382 / 1988.</li><li>• Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios: D.S. MOP N° 1199 / 2004</li><li>• Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios: D.F.L. MOP N° 70 / 1988</li><li>• Reglamento de la Ley de Tarifas: D.S. MINECON N° 453 / 1990</li><li>• D.S. MOP N° 214/05, que aprueba el Reglamento del artículo 67° del D.F.L. MOP N°382/1988 a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios.</li></ul>
	Disponibles en el sitio web SISS: <a href="http://www.siss.gob.cl">www.siss.gob.cl</a>

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 Estratégicos

Número	Descripción
1	Lograr proveer y gestionar obras y servicios de infraestructura y de regulación de los recursos hídricos, que contribuyan al desarrollo económico, social, cultural, sustentable y equitativo.
2	Contribuir a alcanzar las estrategias de desarrollo nacional y regional.
3	Favorecer el destino de los recursos hídricos con fines sociales y avanzar en soluciones de escasez hídrica en el país.
4	Lograr gestionar los procesos de planificación, ejecución, explotación y evaluación de la Infraestructura con eficiencia, probidad, excelencia, transparencia y cercanía con la ciudadanía.
5	Incorporar en el proceso de desarrollo de la infraestructura y en el manejo del agua, la visión de la ciudadanía y de los actores públicos y privados.



## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.	1
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	2
3	Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes.	3
4	Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país.	4

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

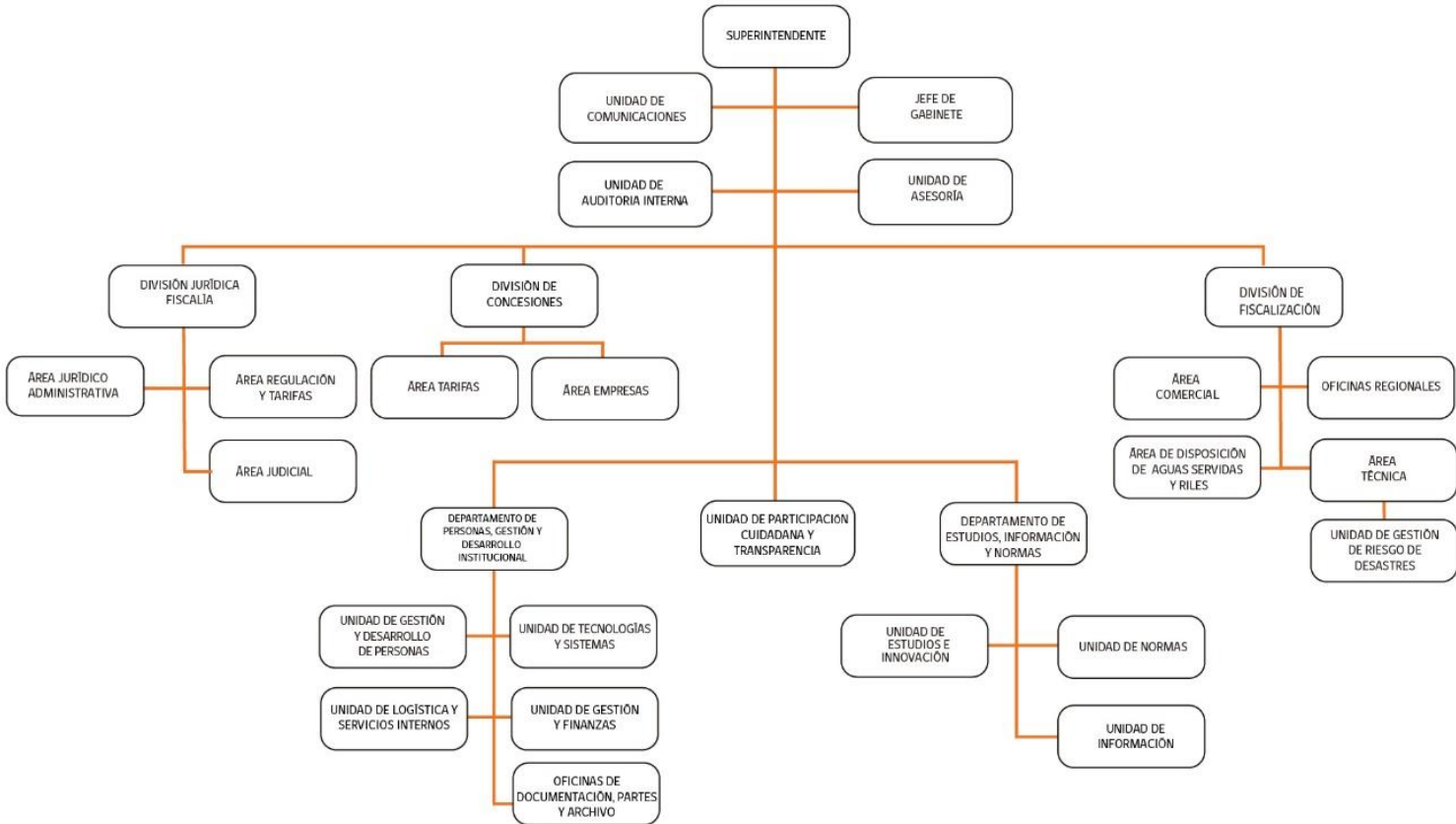
Número	Nombre
1	Comunidad en general <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul>
2	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Superintendencia del Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> <li>• Ministerio de Salud</li> <li>• DIRECTEMAR</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio Agrícola Ganadero</li><li>• Dirección General de Aguas</li><li>• SERNAGEOMIN</li><li>• Consejo Nacional de Producción Limpia</li><li>• Comisión Chilena del Cobre</li><li>• Poder Judicial</li><li>• Ministerio Público</li><li>• Ministerio del Medio Ambiente</li><li>• Servicio de Evaluación Ambiental</li></ul>
--	---

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



# Superintendencia de Servicios Sanitarios



### c) Principales Autoridades

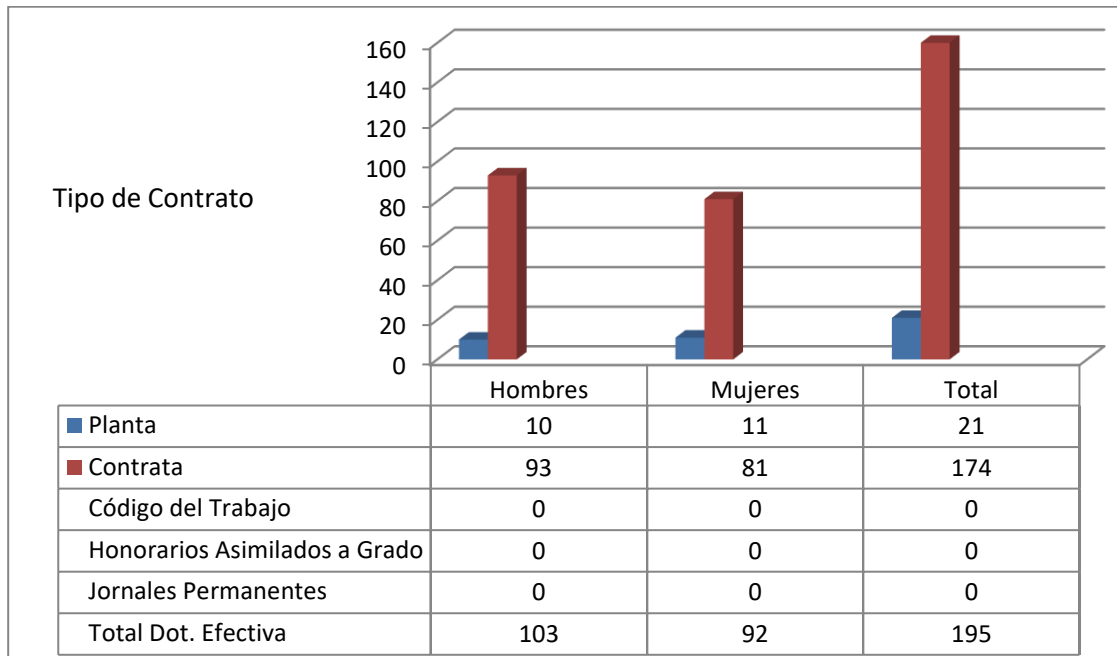
<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Superintendente de Servicios Sanitarios	Ronaldo Antonio Bruna Villena
Jefa División de Concesiones	Geraldine del Carmen González Santibáñez
Jefe División de Fiscalización	Juan José Domínguez Risopatrón
Jefe División Jurídica - Fiscalía	Gonzalo Ignacio Astorquiza Lumsden
Jefa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

<b>Región</b>	<b>Jefe Oficina Regional</b>
De Arica y Parinacota	Honorino Leonel Córdova Valdés
De Tarapacá	María Soledad Pantoja Hoffart
De Antofagasta	Patricio Javier Valencia Santander
De Atacama	Francisco Roberto San Martín Osses
De Coquimbo	Eric Nicolás Chulak Yáñez
De Valparaíso	Carlos Alberto Ordenes Meza
Metropolitana	Carlos Rodrigo Peña Barría
Del Libertador B. O'Higgins	Patricio Guillermo Bustos Barraza
Del Maule	Juan Carlos González Acevedo
Del Bío Bío	Rodrigo Iván Riquelme Lépéz
De La Araucanía	Joan Carlos Milanca Gohde
De Los Ríos	Eric Christian Loyola Robles
De Los Lagos	Juan Alberto Ancapán Arriagada
De Aysén	Giovanni Alejandro Queirolo Palma
De Magallanes	Alejandro Javier Soto Bórquez

## Anexo 2: Recursos Humanos

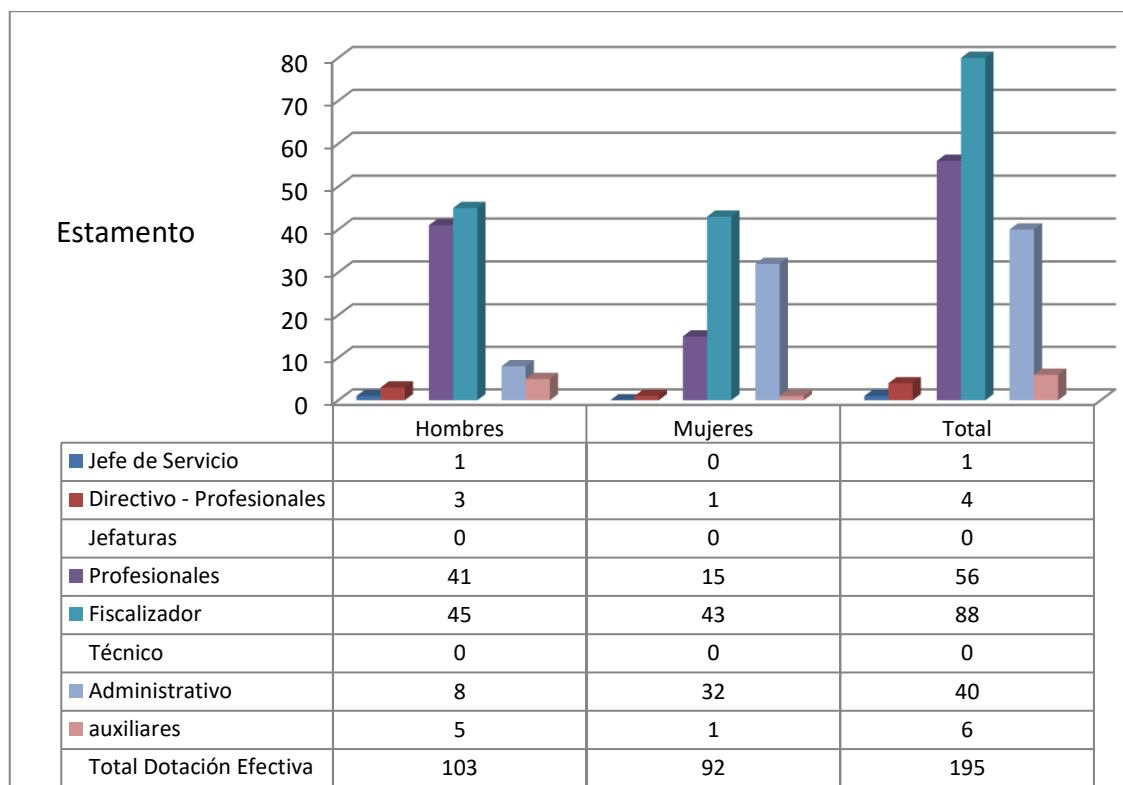
### Dotación de Personal

#### Dotación Efectiva año 2017<sup>2</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

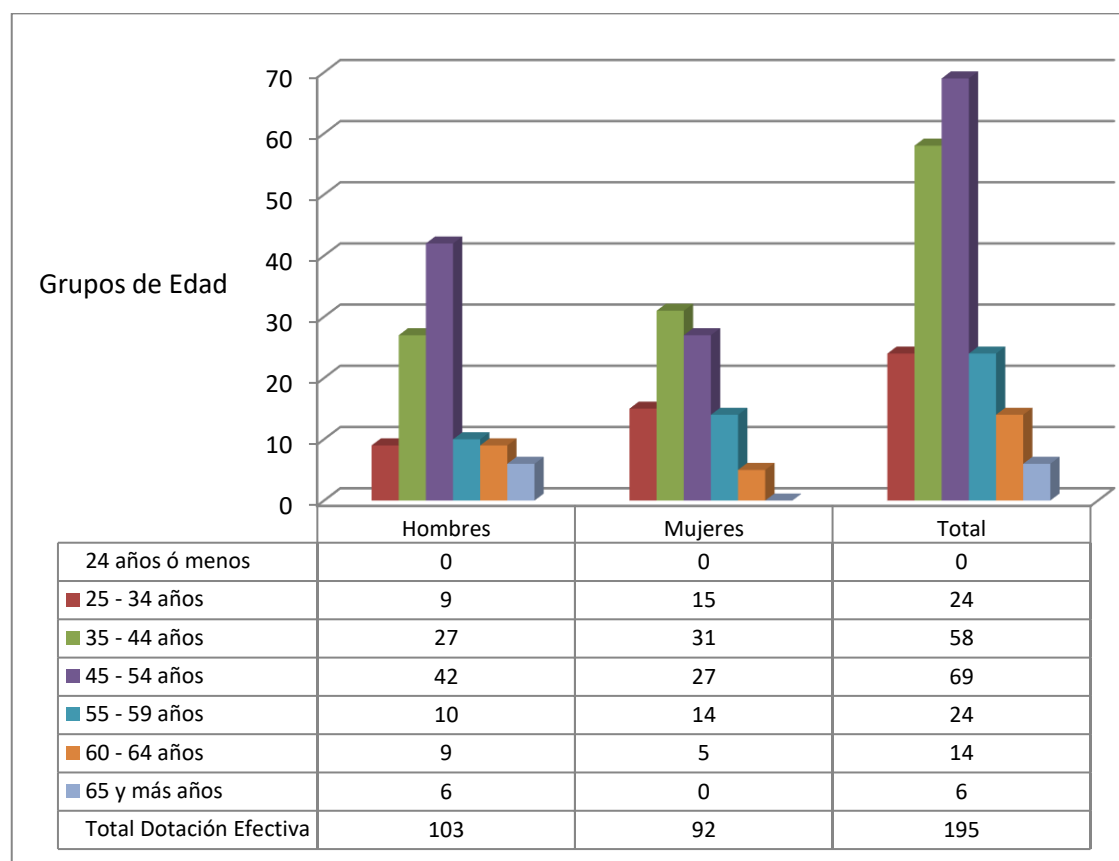


<sup>2</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

**- Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)**



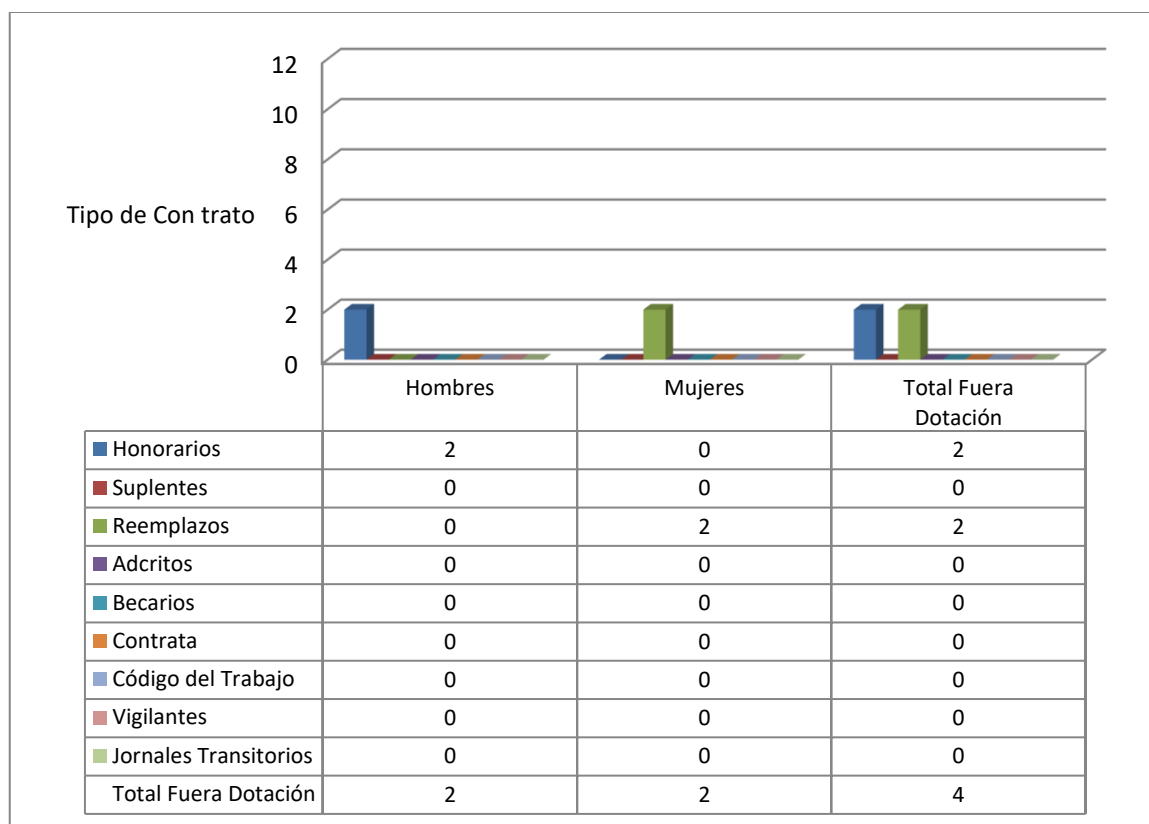
**- Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**





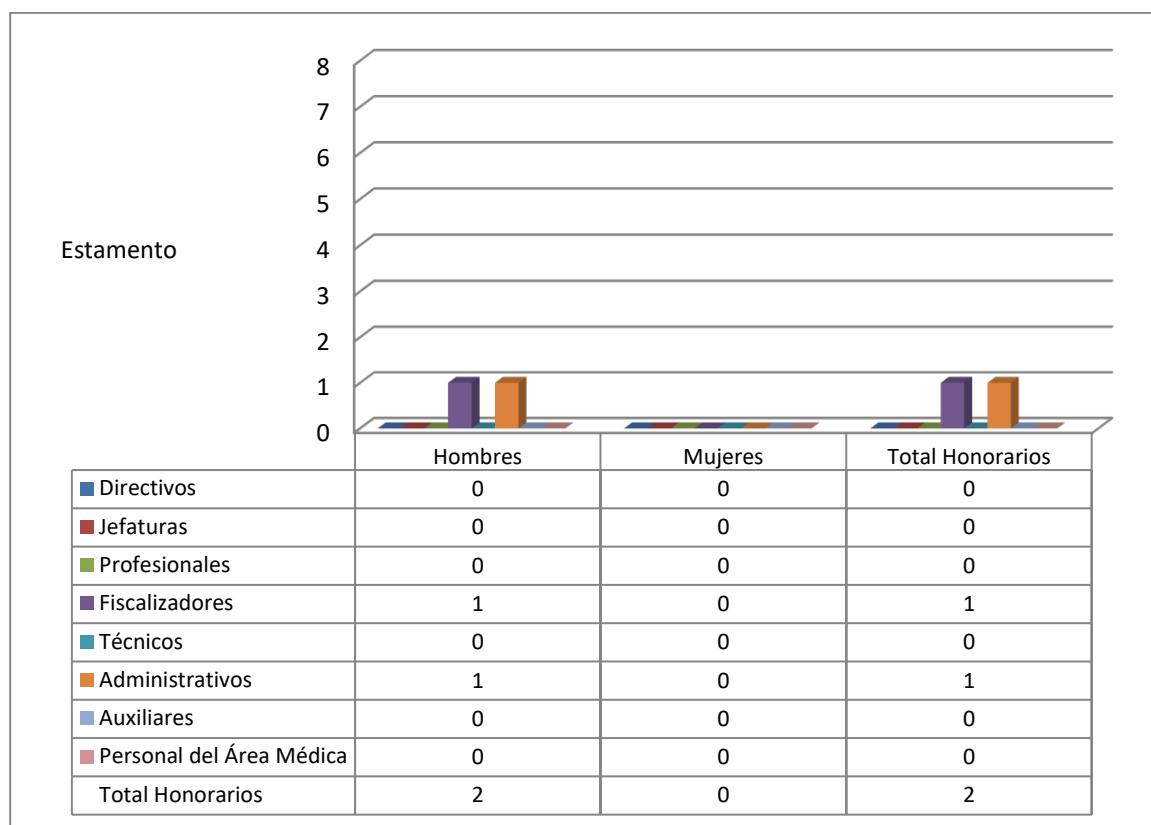
a) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2017<sup>3</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

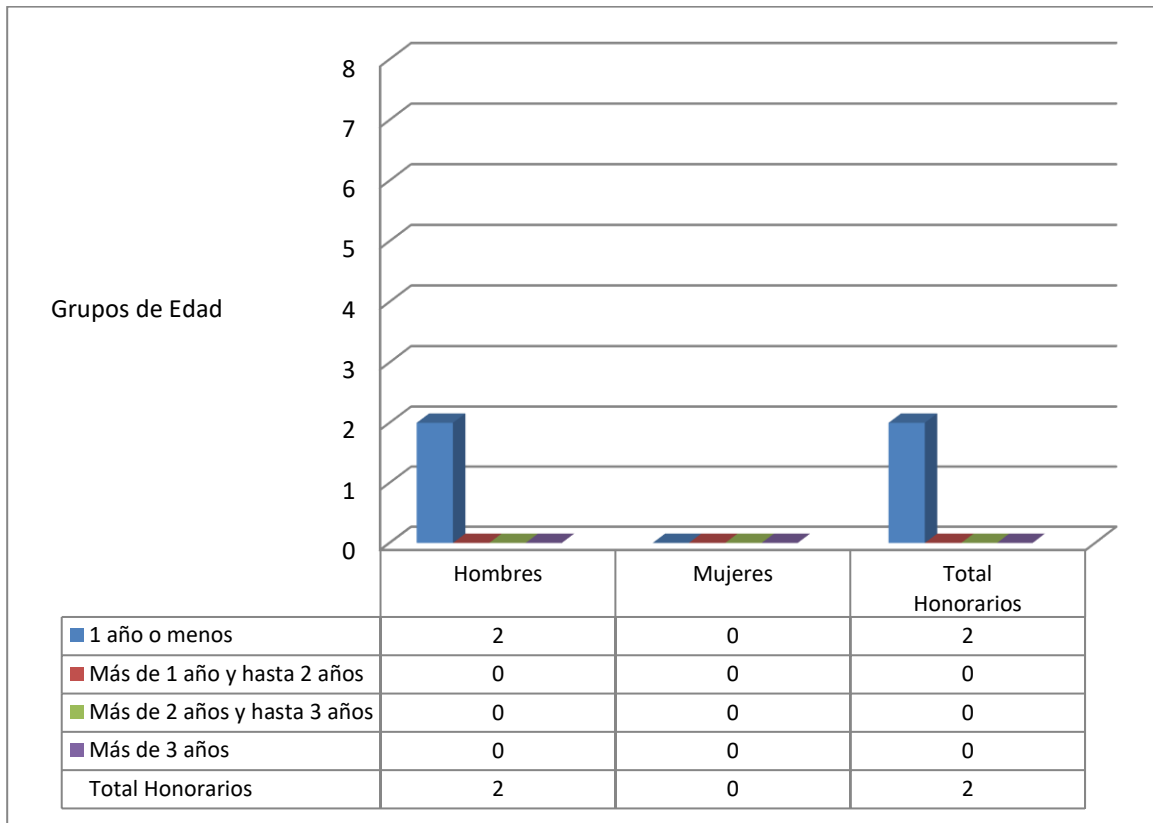


3 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adcritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016.

- Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1								
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>				Avance <sup>5</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>6</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>7</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	60,0	55,0	66,7	63,6	65,4	Ascendente	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	100	100	Ascendente	
<b>2. Rotación de Personal</b>								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,7	3,5	4,1	10,3	251,21	Ascendente	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1,0	2,5	0	6,7	-	-	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	0	-	-	
- Retiros voluntarios								
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,5	2,5	0	6,2	-	-	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,6	0,5	4,1	5,1	1241,39	Ascendente	

4 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

5 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, regularizaciones de contratos a honorarios que pasaron a la contrata, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuestos de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

7 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>				Avance <sup>5</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0,5	0,5	0	0	-	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	61,5	157,1	157,1	95,0	60,47	Descendente	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	0	0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	7,78	14,64	0	13,2	0	-	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	83,1	44,9	37,4	92,3	246,79	Ascendente	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	4,4	41,78	26,97	32,21	119,42	Ascendente	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	10,7	6,66	8,33	125,07	Ascendente	
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	0	0	-	
<b>5. Días No Trabajados</b>								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								

8 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>				Avance <sup>5</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,69	0,77	0,82	0,98	83,67		Descendiente
• Licencias médicas de otro tipo <sup>10</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,4	0,4	0,2	0,26	76,92		Descendiente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0,06	0,17	0	0		-
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,4	1,8	1,49	0,91	163,73		Descendiente
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>11</sup></b>								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	98,3	97,3	97,81	98,98	101,19		Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1,7	2,7	2,19	1,02	46,57		Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	-		-
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	-		-

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>				Avance <sup>5</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>12</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	NO	NO	-	-	Se realiza como buena práctica laboral
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>								
Política de Gestión de Personas <sup>13</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	NO	SI	-	-	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	8,3	18,2	0	42,1	-	-	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	12,5	16,7	0	100	-	-	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	125,0	83,3	100	100	110,01		Ascendente

12 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

13 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2016</b>	<b>Monto Año 2017</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>14</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>11.040.289</b>	<b>10.646.044</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		27.703	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	121.812	200.284	
APORTE FISCAL	10.903.895	10.415.211	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14.582	2.846	
<b>GASTOS</b>	<b>11.380.419</b>	<b>11.073.442</b>	
GASTOS EN PERSONAL	6.815.571	6.872.798	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.807.990	3.517.580	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		79.803	
INTEGROS AL FISCO	16		
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	211.203	158.248	
SERVICIO DE LA DEUDA	545.639	445.013	
<b>RESULTADO</b>	<b>-340.130</b>	<b>-427.398</b>	

<sup>14</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826



## b) Comportamiento Presupuestario año 2017

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017**

Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>15</sup>	Presupuesto Final (M\$) <sup>16</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>17</sup>	Notas 18
			<b>INGRESOS</b>	<b>10.202.708</b>	<b>10.547.452</b>	<b>10.646.044</b>	<b>-98.592</b>	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		27.800	27.703	97	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	98.880	101.595	200.284	-98.689	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	77.250	77.250	170.051	-92.801	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		2.715	2.715		
	99		Otros	21.630	21.630	27.518	-5.888	
09			APORTE FISCAL	10.101.768	10.415.211	10.415.211		
	01		Libre	10.101.768	10.415.211	10.415.211		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.060	2.846	2.846		
	03		Vehículos	2.060	2.846	2.846		
			<b>GASTOS</b>	<b>10.202.708</b>	<b>11.149.394</b>	<b>11.073.442</b>	<b>75.952</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.481.705	6.923.145	6.872.798	50.347	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.556.176	3.533.452	3.517.580	15.872	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		79.900	79.803	97	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		79.900	79.803	97	
25			INTEGROS AL FISCO	6.180	6.180		6.180	
	01		Impuestos	6.180	6.180		6.180	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	157.647	161.647	158.248	3.399	
	03		Vehículos	14.420	14.420	14.420		
	04		Mobiliario y Otros	1.854	1.854	1.854		
	05		Máquinas y Equipos	19.884	23.884	23.728	156	
	06		Equipos Informáticos	30.643	60.225	57.775	2.450	
	07		Programas Informáticos	90.846	61.264	60.471	793	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	445.070	445.013	57	
	07		Deuda Flotante	1.000	445.070	445.013	57	
			<b>RESULTADO</b>		<b>-601.942</b>	<b>-427.398</b>	<b>-174.544</b>	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017

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

18 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

## c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>19</sup>			Avance <sup>20</sup> 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>21</sup> )		0,93	0,97	0,97	0	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]						2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]						2
	[IP percibidos / Ley inicial]						2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		-0,56	-0,45	-0,33	0,73	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		-0,56	-0,45	-0,33	0,73	3

Notas al Cuadro 4:

- 1.- La SISS no cuenta con modificaciones presupuestarias instruidas de manera especial por decisión presidencial durante el 2017.
2. La SISS no cuenta con Ingresos Propios.
3. La SISS durante el 2017 sólo recibió Deuda Flotante y quedaron devengados Ingresos por un monto de M\$4.794.

<sup>19</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

<sup>20</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>21</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

#### d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2017<sup>22</sup></b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldo Inicial</b>	<b>Flujo Neto</b>	<b>Saldo Final</b>
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>720.170</b>	<b>-427.402</b>	<b>292.768</b>
<b>Carteras Netas</b>			<b>-553.723</b>	<b>-553.723</b>
115	Deudores Presupuestarios		4.794	4.794
215	Acreedores Presupuestarios		-558.517	-558.517
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>687.377</b>	<b>145.069</b>	<b>832.446</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	687.377	145.069	832.446
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>32.793</b>	<b>-18.748</b>	<b>14.045</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	61.716	-6	61.710
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-26.856	-18.742	-45.598
216	Ajustes a Disponibilidades	-2.067		-2.067

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Ley Inicial</b>	<b>Presupuesto Final</b>	<b>Devengado</b>	<b>Observaciones</b>
<b>No aplica a la SISS</b>				

<sup>22</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## f) Transferencias<sup>23</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017 <sup>24</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2017 <sup>25</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>26</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					No aplica a la SISS
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>27</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

## g) Inversiones<sup>28</sup>

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>29</sup>	Ejecución Acumulada al año 2017 <sup>30</sup>	% Avance al Año 2016	Presupuesto Final Año 2017 <sup>31</sup>	Ejecución Año 2017 <sup>32</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
No aplica a la SISS							

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2017

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

28 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

29 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

30 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

31 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

32 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

### Logro de Indicadores Formulario H 2017

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	<b>CAPITULO</b>	07

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores	Efectivo	Meta	Porcentaje de Logro33		
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2017	2017	
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.	(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	%	173 (493)	191 (612)	104 (363)	100 (390)	100 (390)	100,0 %
	Enfoque de Género: No								
Fiscalización de empresas sanitarias	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de	(Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de	%	93.1 (23365.0)	94.2 (29257.0)	96.7 (39225.0)	96.1 (33754.0)	92.0 (41400.0)	100,0 %
				100	100	100	100	100	

33 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

consultas y reclamos recibidos por la SISS. consultas y reclamos recibidos por la SISS.)\*100

Enfoque de Género: No

Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88.	(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	100 (30 /30)*100	100 (6 /6)*100	100 (14 /14)*100	100 (4 /4)*100	100 (4 /4)*100	100,0 %
	Enfoque de Género: No							

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 /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)	(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)	72 (166 /232)*100	78 (182 /233)*100	73 (167 /228)*100	74 (164 /222)*100	74 (169 /228)*100	100,0 %
	Enfoque de Género: No							

Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el	100.0 (17.0 /17.0)*100	100.0 (143.0 /143.0)*100	100.0 (138.0 /138.0)*100	100.0 (41.0 /41.0)*100	100.0 (41.0 /41.0)*100	100,0 %
	Superintendencia en el	Superintendencia en el						

de Obras Públicas	periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.	periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100
	Enfoque de Género: No	

Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales descargadas a la red de alcantarillado público - Control de los Residuos Industriales Líquidos según DS 609/98 * Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles, DS 609	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.	(N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98 vigentes en diciembre del año (t-2) ) *100						
			3.3	3.6	4.2	4.0	4.0	
			(107.0 /3234.0)*1	(121.0 /3362.0)*1	(133.0 /3195.0)*1	(121.0 /3016.0)*1	(121.0 /3016.0)*1	
			00	00	00	00	00	100,0 %

<b>Resultado Global Año 2017</b>	100,0
----------------------------------	-------

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

No aplica a la SISS

## Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

Cuadro 9 Programas e Instituciones Evaluadas (2014-2017)					
Evaluación	Programa/Institución	Año	Estado	Monto	Evaluación Dipres (SI/NO)
No aplica a la SISS					

## Anexo 6B: Informe Preliminar<sup>34</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>35</sup> (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)

Cuadro 10 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
No aplica a la SISS	

<sup>34</sup> Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

<sup>35</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.



**Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017**  
**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA**  
**INSTITUCIONAL AÑO 2017**

**IDENTIFICACIÓN**

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA PRESUPUESTARIA	12
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	07

**FORMULACIÓN PMG**

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00%

**SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA**

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Equidad de Género	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador % de medidas para la igualdad de género del Programa de trabajo implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

**DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	6	60.00%	6	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	7	30.00%	7	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	3	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	16	100.00%	13	0

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	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.	4	4	100	No	10	10
2	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.	100	100	100	No	10	10
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	100	No	10	10
4	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	74	74	100	No	10	10
5	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	92	96,1	104,46	No	10	10
6	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.	100	100	100	No	10	10
Total:						60.00	60.00

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	25	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	11	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	2,33	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	100	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,5	Si
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	62	Si
7	Índice de eficiencia energética.	124,34	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO A MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:43

### Resultados logrados en 2017:

Incentivo	Número de funcionarios afectados	% gasto Subtítulo 21 Gastos en Personal en el año 2017	Gasto anual en miles \$	Promedio anual por persona en miles de \$
Metas Eficiencia Institucional	195	5,98%	411.088	2.108
Decreto Hacienda N°2048, bono al 25% mejor calificado en el año 2017.	46	1,06%	72.709	1.581

### Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2014 - 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>36</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>37</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>38</sup>
No aplica a la SISS				

### Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

No aplica a la SISS

### Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

No aplica a la SISS

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

37 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

38 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018**

### **A. MODIFICAN LEYES SECTORIALES**

#### **1. Boletín 2357-09**

**Descripción:** Proyecto de ley sobre normas sobre compensaciones a usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos

**Objetivo:** Modifica el artículo 35 del DFL 382/89 e incorpora el artículo 35 bis, que establece un sistema de compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados por la interrupción del servicio de agua Potable, equivalente al duplo del valor del agua potable no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio.

**Fecha de ingreso:** 23/06/1999

**Estado de tramitación:** Segundo trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los Servicios.

**Ultimo movimiento:** Enero 2014

#### **2. Boletín 7583-09**

**Descripción:** Interpreta Art. 61 del D.F.L. N° 382, Ley General de Servicios Sanitarios, respecto a la comercialización de aguas servida.

**Objetivo:** Interpretar el artículo 61 del DFL 382, que establece la Ley General de Servicios Sanitarios, a fin de establecer claramente que las empresas sanitarias que tienen la concesión del servicio de tratamiento de las aguas servidas no pueden comercializar las aguas que depuran. Además, se deja en claro que la institución del derrame que establece el título V del Código de Aguas no es aplicable tratándose del prestador del servicio sanitario que recolecta y depura las aguas, toda vez que no tienen constituidos derechos de aprovechamiento sobre ellas, ni mucho menos dominio, todo lo cual se entiende en absoluta concordancia con el artículo 18 del referido decreto con fuerza de ley, que establece el contenido del decreto de concesión.

**Fecha de ingreso:** 7/04/2011

**Estado de tramitación:** Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Agosto 2014

#### **3. Boletín 3105-09**

**Descripción:** Modifica el artículo 6° del D.F.L. N° 382, ley general de Servicios Sanitarios, en lo referido a la administración de servicios de agua potable rural.

**Objetivo:** Excluir de la aplicación de los artículos 8, 63, 64, 65, 66, 67 a los prestadores de servicios sanitarios que sigan prestando el servicio sanitario de producción y distribución de agua potable y de recolección, conducción, tratamiento y distribución de las aguas servidas, a usuarios finales pertenecientes a localidades rurales de zonas no declaradas urbanas por el plano regulador

**Fecha de ingreso:** 17/10/2002

**Estado de tramitación:** Primer trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Prestadores en zonas rurales

**Ultimo movimiento:** Octubre 2002

#### 4. Boletín 6547-15

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios con el objeto de establecer la obligación de mantener un suministro mínimo a los usuarios.

**Objetivo:** Modifica la letra d) del artículo 36 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que establece los derechos del prestador, señalando que tratándose de usuarios residenciales se deberá garantizar durante la suspensión del servicio, por no pago, el suministro básico y necesario para la higiene, salud y consumo de los residentes.

**Fecha de ingreso:** 4/06/2009

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Junio 2009

#### 5. Boletín 7349-09

**Descripción:** Modifica Ley General de Servicios Sanitarios sobre concesiones sanitarias.

**Objetivo:** Sustituye el artículo 7º del DFL MOP N° 70/88, estableciendo nuevos criterios para determinar el cargo fijo periódico y el volumen mensual de consumo de agua potable y de descarga de aguas servidas, con objeto de lograr la equivalencia entre lo que se consume y lo que se cancela.

**Fecha de ingreso:** 7/12/2010

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Diciembre 2010

#### 6. Boletín 8068-09

**Descripción:** Modifica el DFL N°382 de 1988 del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios

**Objetivo:** Obligar a todo prestador de servicios sanitarios, sin discriminación alguna, de áreas urbanas y rurales someterse a todas las disposiciones de la ley, y en especial a su Registro y Fiscalización por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

**Fecha de ingreso:** 30/11/2011

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Noviembre 2011

#### **7. Boletín 9548-14**

**Descripción:** Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios, en materia de estándares y medidas de construcción de redes de agua potable y alcantarillado en suelo salino

**Objetivo:** Agrega un inciso segundo al artículo 51° a la Ley General de Servicios Sanitarios, de manera de instaurar una norma de rango legal que establezca que los estándares y medidas de construcción de redes de agua potable y alcantarillado para viviendas en suelo salino se corresponderán con los más eficaces y eficientes que la mejor tecnología disponible ofrece con el fin de evitar filtraciones.

**Fecha de ingreso:** 4/09/2014

**Estado de tramitación:** Tramitación Terminada

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Marzo 2017

#### **8. Boletín 9779-33**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, en el sentido de privilegiar la disposición de aguas servidas tratadas, para usos en actividades agrícolas y mineras.

**Objetivo:** Incorpora al numeral 6° del artículo 12 del DFL 382/89 un inciso 2°, señalando que el peticionario deberá privilegiar la disposición de las aguas tratadas para usos agrícolas de riego y procesos mineros. La disposición se materializará mediante un convenio celebrado entre el peticionario y las organizaciones o empresas beneficiarias, el que deberá presentarse junto con los demás antecedentes requeridos al momento de la solicitud de concesión.

**Fecha de ingreso:** 10/12/2014

**Estado de tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Actividad minera y agrícola.

**Ultimo movimiento:** Diciembre 2014

#### **9. Boletín 8940-09**

**Descripción:** Establece la obligación para las empresas sanitarias de informar semestralmente sobre los niveles de contaminación de las aguas a sus usuarios.

**Objetivo:** Agrega un inciso segundo al artículo 34 del DFL 382, estableciendo que el prestador estará obligado a entregar a los consumidores del servicio que provee un reporte semestral con los niveles de minerales, metales y cualquiera clase de microorganismos que contenga el agua potable que distribuye, el cual deberá ser visado por la autoridad de salud competente y tendrá que ser incluido junto a la boleta de cobro del servicio en el mes respectivo.

**Fecha de Ingreso:** 15/05/2013

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.



**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Mayo 2013

**10. Boletín 5795-09**

**Descripción:** Limita cobro por tratamiento de aguas Servidas

**Objetivo:** Las empresas de Agua Potable, al proponer a la Superintendencia los cobros que efectuarán, deberán elaborar una tabla que reduzca la cantidad de aguas servidas - y por tanto, su tratamiento y cobro - en aquellas viviendas que no sean departamentos.

**Fecha de Ingreso:** 03/04/2008

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Noviembre 2012

**11. Boletín 10547-09**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, para exigir a las empresas prestadoras de servicios sanitarios el otorgamiento de garantías a los municipios por obras de instalación de infraestructura sanitaria

**Objetivo:** Asegurar la oportuna y correcta repavimentación de las calles que fueren intervenidas para la ejecución de obras sanitarias. Las municipalidades al disponer de una garantía, podrán hacerla efectiva en el caso de incumplimiento o dilación injustificada de las sanitarias en la ejecución de estas obras y su correspondiente intervención y reparación en los bienes nacionales de uso público de administración municipal, con lo cual se evita un trastorno en la circulación y transporte de la ciudad.

**Fecha de Ingreso:** 26/01/2016

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios y Municipalidades

**Ultimo movimiento:** Enero 2016

**12. Boletín 10656-09**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios para hacer responsable a las empresas de agua potable del mantenimiento de las redes de agua y alcantarillado en los condominios de viviendas sociales.

**Objetivo: Agrega artículo 36 TER a la LGSS:** "En los condominios de viviendas sociales a los que se refiere el Título IV de la Ley N ° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria, será el prestador del servicio de agua potable y alcantarillado el responsable de la mantención de la red que media entre el medidor general del condominio y cada casa habitación. En el caso de daño y desperfecto, será éste quien deberá asumir los costos.El prestador del servicio contará la con la facultad de fiscalización e inspección ante sospechas de conexiones fraudulentas, así como también frente a denuncias realizadas por el Comité de Administración o algún vecino del condominio de viviendas sociales."

**Fecha de Ingreso:** 03.05.2016

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Mayo 2016

**13. Boletín 10775-09**

**Descripción:** Modifica el decreto con fuerza de ley N°70, del año 1988, del Ministerio de Obras Públicas, en materia de cargo por corte y reposición de servicios sanitarios

**Objetivo:** Modifica los artículos 7° y 21° del DFL N° 70

**Fecha de Ingreso:** 23.06.2016

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Julio 2016

**14. Boletín 10795-33**

**Descripción:** Modifica la legislación aplicable a los servicios públicos sanitarios, en materia de servicios no regulados, de fijación tarifaria y de cumplimiento de planes de desarrollo por parte de los prestadores.

**Objetivo:** Modifica los artículos 8° y 58° de la LGSS, artículos 8° y 10° del DFL N° 70 y el artículo 11° de la Ley N° 18.902.

**Fecha de Ingreso:** 06.06.2016

**Estado de Tramitación:** Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Diciembre 2016

**15. Boletín 10870-09**

**Descripción:** Modifica la ley General de Servicios Sanitarios, para establecer la obligación del prestador de reponer la infraestructura sanitaria necesaria para sostener el servicio, en caso de fuerza mayor.

**Objetivo:** Modifica el artículo 35 de la Ley General de Servicios Sanitarios.

**Fecha de Ingreso:** 26/08/2016

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Agosto 2016

**16. Boletín 11500-27**

**Descripción:** Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios y la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta al concepto de fuerza mayor en las zonas extremas y a la suspensión injustificada de servicios que señala.

**Objetivo:** Modifica el artículo 35 de la Ley General de Servicios Sanitarios.

**Fecha de Ingreso:** 09/11/2017

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Noviembre 2017.

#### **17. Boletín 11535-09**

**Descripción:** Modifica la Ley General de Servicios Sanitarios para consagrar como un derecho humano el acceso al agua y regular la suspensión de su suministro.

**Objetivo:** Modifica el artículo 35, 36, 36 bis y 38 de la Ley General de Servicios Sanitarios.

**Fecha de Ingreso:** 06/12/2017

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuario de los servicios

**Ultimo movimiento:** Diciembre 2017

### **B. PROTECCIÓN AL USUARIO**

#### **1. Boletín 3817-03/ 4597-03 y 3988-03**

**Descripción:** Sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, Establece una multa y otros derechos a favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebidas y Modifica la ley del consumidor con el objeto de regular los errores de facturación.

**Objetivo:** Protección a los usuarios de los servicios

**Fecha de ingreso:** 23-03-2005

**Estado de tramitación:** Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios

**Ultimo movimiento:** Junio 2008

### **C. EVACUACIÓN Y DRENAJE DE AGUAS LLUVIAS**

#### **Boletín 3264-09**

**Descripción:** Regula sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias

**Objetivo:** Mejorar la eficiencia y equidad en el funcionamiento de los sistemas de evacuación y drenaje de aguas lluvias hoy existentes.

**Fecha de Ingreso:** 18/06/2003

**Estado de Tramitación:** Segundo Trámite Constitucional. Sin movimiento desde 04/01/2005

**Beneficiarios Directos:** Viviendas y Construcción.

**Ultimo movimiento:** Enero 2005

**D. OTRAS MODIFICACIONES**

**Boletín 8892-11**

**Descripción:** Establece distancia mínima entre las plantas de tratamiento de aguas servidas y las viviendas

**Objetivo:** Modifica el Código Sanitario.

**Fecha de Ingreso:** 16/04/2013

**Estado de Tramitación:** Primer Trámite Constitucional. Sin movimiento desde su ingreso.

**Beneficiarios Directos:** Usuarios de los Servicios y empresas sanitarias.

**Ultimo movimiento:** abril 2013

## **Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018**

- 1. Número de la Ley:** 20.812  
**Fecha de Promulgación:** 23/01/2015  
**Fecha de entrada en vigencia:** 30/01/2015  
**Materia:** Modifica ley N° 20.234, Que establece un procedimiento de saneamiento y regularización de loteos, y amplía su plazo de vigencia.
- 2. Número de la Ley:** 20.998  
**Fecha de Promulgación:** 06/02/2016  
**Fecha de entrada en vigencia:** Entrará en vigencia al mes siguiente de la dictación del reglamento.  
**Materia:** Regula los servicios sanitarios rurales.
- 3. Número de la Ley:** 21.075  
**Fecha de Promulgación:** 01/02/2018  
**Fecha de entrada en vigencia:** 15/02/2018  
**Materia:** Regula la recolección, reutilización y disposición de aguas grises.

## **Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017**

**Durante el año 2014**, la Superintendencia de Servicios Sanitarios fue seleccionada como uno de 14 servicios públicos que recibieron financiamiento para el año 2014 y 2015 desde el Comité Innova Chile de la Corporación de Fomento de la Producción - CORFO, en el 2° Concurso de Gestión de la Innovación en el Sector Público.

Gracias a esto, la SISS contó, desde septiembre de 2014 y hasta agosto de 2015, con el apoyo de una empresa consultora para implementar un proceso de Innovación que perdure en el tiempo. Durante este proceso, se realizaron talleres, se levantaron nuevas políticas internas y se organizó a la institución para tener una permanente generación y gestión de ideas innovadoras que permitan generar impactos positivos en la gestión interna y en la atención de la ciudadanía.

El costo estimado del proyecto fue de más de \$100 millones, de los cuales la CORFO aportó más de \$61 millones al proceso.

**Durante el año 2015** la SISS participó en dos instancias de concursos externos, en las cuales logró el reconocimiento en que sus propuestas fueran seleccionadas, con lo cual se logró contar con recursos dedicados a la solución de los desafíos que se propusieron.

Los concursos fueron:

- Programa de Asesorías Gratuitas de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile: en esta instancia la SISS postuló 6 desafíos en la línea de Desarrollo de Sistemas de Información de los cuales 3 fueron seleccionados para ser trabajados durante el primer semestre de 2015. Adicionalmente, se postularon 4 desafíos en la línea de Gestión de Personas, de los cuales 2 quedaron seleccionados y se trabajaron durante todo el 2015.
- Fondo de Innovación Tecnológica del Ministerio de Obras Públicas: la SISS postuló dos desafíos para ser presentados a la ciudadanía y obtener financiamiento para que se presentaran soluciones desde la ciudadanía (profesionales, empresas o universidades). Finalmente los dos desafíos quedaron seleccionados y en cada uno de ellos ganó financiamiento una idea.

**Durante el año 2016**, la Superintendencia logró que dos temas fueran seleccionados por memoristas de la Universidad Federico Santa María en el proceso que todos los años realiza dicha universidad, denominado Programa Memorias Multidisciplinarias; sus respectivas tesis correspondieron a:

1. Tesis para optar a: Ingeniero Civil, título de la tesis: "Relación entre la Reposición de Infraestructura y la Calidad del Servicio".

2. Tesis colectiva de cuatro alumnos para optar a: Ingeniero Civil Telemático, dos Constructores Civiles, Ingeniero Comercial, título de la tesis: “Elaborar una Matriz de Riesgo para el Aseguramiento del Suministro de Agua Potable en Zonas con Riesgo de Desabastecimiento debido al Déficit Hídrico”.