



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Obras Públicas

**Superintendencia de Servicios  
Sanitarios**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	9
.3. Resultados de la Gestión año 2023	12
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	58
.5. Anexos	63
.Anexo 1: Recursos Humanos	64
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	73
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	74
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	75
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	76
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	78

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## **Ministerio de Obras Públicas**

---

El Ministerio de Obras Públicas es el músculo del Estado para la inversión, con la misión de construir la infraestructura que el país necesita para su desarrollo. Ejecutamos un 40 % de la inversión del Gobierno Central, contribuyendo al crecimiento económico y generación de empleo, al desarrollo humano, social, cultural y científico, y a la seguridad hídrica, ciudadana y ante emergencias.

Los beneficios de los proyectos que llevamos a cabo son evidentes, tanto durante la ejecución de éstos como luego en su operación, potenciando el desarrollo de las economías locales y las comunidades. Los beneficios de las obras públicas trascienden lo económico: se preserva la cultura y tradiciones, se contribuye al aprovechamiento del espacio público, se favorece el acceso a servicios de salud, educación, deporte, se favorecen los encuentros, se acortan las distancias. Mejora el entorno en que se desarrollan nuevas vidas.

Gobernar es construir.

### **Reactivación Económica**

En los últimos meses, se ha observado un notable fortalecimiento de la economía chilena, como lo demuestran varios indicadores: el IMACEC ha superado las expectativas del mercado, la inflación ha logrado estabilizarse y la inversión extranjera directa ha alcanzado su punto más alto en una década.

En este marco, en 2024 abordaremos el desafío de ejecutar un presupuesto para inversión de 3,68 billones de pesos, lo que representa un incremento de 10,2% respecto a 2023, año en que ejecutamos un 99% del presupuesto vigente. La ejecución presupuestaria se constituye con mayor fuerza, como una de las prioridades para el año 2024, lo que implica una gestión eficiente y ágil. Hemos dado varios pasos al respecto. Se espera tener la mayor parte del presupuesto 2024 con identificación presupuestaria al primer trimestre y nos hemos propuesto una ambiciosa meta de ejecución al mes de junio.

Cumplimos el plan de licitaciones lanzado el último trimestre de 2023, y en marzo del año 2024, se espera realizar 685 licitaciones por un monto aproximado de 2,2 billones de pesos. En la misma línea, se reactivó con éxito la cartera de obras públicas concesionadas. En 2023 se llamó a licitación de 6 proyectos por un monto de 3.600 millones de dólares, el segundo monto más alto en la historia del sistema y para el año 2024, se espera llamar a licitación 12 proyectos por un total de 4.822 millones de dólares.

Hemos avanzado en la reanudación de obras abandonadas. Un 65 % de los contratos se han retomado. Con relación al reajuste excepcional retroactivo, desde noviembre de 2022, se ha realizado el pago por la suma de 151 mil millones de pesos, beneficiando así a 1.738 operaciones y 239 contratistas, y se ha planificado que, durante el primer trimestre de 2024, se materializará el lanzamiento de un tercer paquete de medidas para la reactivación, incluyendo la posibilidad de formar consorcios para contratistas y medidas de liquidez como parcialización de garantías y adelantos de facturas. Además, se tomaron medidas contra el abandono de obras por quiebra de empresas, permitiendo al Ministerio completar los proyectos vía trato directo o subcontratación.

Todo lo realizado nos permitió contribuir durante 2023, con un promedio mensual de 49.200 empleos.

### **Agua para el desarrollo**

El recurso hídrico es fundamental para el desarrollo sostenible y el bienestar de las personas y comunidades.

Según estudios de la DGA, que comparan la situación hídrica durante 1991-2020 versus el periodo 1981-2010, se observa una disminución generalizada en precipitaciones y caudales en varias regiones de Chile, con un déficit promedio del 27% en acumulación nival, especialmente afectando cuencas desde Atacama hasta Ñuble.

Durante las últimas décadas se han materializado varios avances. Las reformas al Código de Aguas, que en 2022 reconoce el derecho humano al agua potable y saneamiento, otorgando nuevas facultades para redistribuir el agua en situaciones de escasez e introduciendo los Planes Estratégicos de Recursos Hídricos en Cuencas, es un gran logro. O la nueva Ley de Servicios Sanitarios Rurales de 2017 que busca mejorar el acceso y calidad de servicios en zonas rurales y la modificación de la Ley Orgánica del MOP en 2023 que permite al MOP construir y gestionar infraestructuras multipropósito.

En el marco de las inversiones de agua potable y saneamiento, las empresas sanitarias reguladas por la SISS, entre 2009 y 2024, realizaron inversiones superiores a los 5000 millones de dólares. Respecto a Servicios Sanitarios Rurales, en los últimos 10 años (2014-2023), se ha observado un incremento de 224.087 nuevas personas beneficiadas a través de inversiones cercanas a los US\$1.700 millones. Desde 2011 se han desarrollado cinco embalses en distintas regiones del país, contribuyendo a la regulación hídrica y la seguridad de abastecimiento. Dentro de ellos, el Embalse Chironta en la Región de Arica y Parinacota, inaugurado en abril de 2023.

Aunque estos esfuerzos reflejan avances significativos, persisten grandes desafíos en el camino hacia la seguridad hídrica, que requieren abordajes sistémicos e integrados considerando aspectos económicos, sociales y ambientales. Estos desafíos incluyen la mejora de la infraestructura hídrica, incluyendo el reúso de aguas y las soluciones basadas en la naturaleza; también el acceso equitativo al agua potable y el saneamiento, el fortalecimiento institucional para una gestión más efectiva y una planificación integral del recurso hídrico. Además, es crucial abordar el ordenamiento del borde costero como parte integral de una gestión integrada de los recursos hídricos y los territorios.

Por esto, es relevante destacar algunas iniciativas en desarrollo, como el plan de construcción de 12 grandes embalses liderado por la Dirección de Obras Hidráulicas, la planta multipropósito de Coquimbo-La Serena, cuya licitación se llevará a cabo en el segundo semestre de 2024, la instalación de 5 nuevas desaladoras para los Servicios Sanitarios Rurales en las regiones de Coquimbo, Valparaíso y Biobío y la presentación próxima de un anteproyecto de Ley de Servicios Sanitarios Rurales que tendrá como base el resultado de la Mesa Única Nacional, instancia dirigida por la Ministra y el Subsecretario de Obras Públicas que durante el 2023 convocó a dirigentes y dirigentas de Agua Potable Rural (APR) de todo Chile para elaborar un documento consensuado que proponga mejoras a la legislación vigente, dicho proceso se extenderá hasta el año 2024.

### **Más y mejores Obras Públicas para Chile**

Nuestra diversa geografía implica grandes desafíos para contar con una adecuada conectividad y una red de obras para enfrentar eventos de emergencia. Una extensa costa, el desierto más árido del mundo, dos cordones montañosos, escenarios climáticos que varían completamente de norte a sur y una posición privilegiada y estratégica en el escenario global para el intercambio económico, productivo, turístico y cultural.

La Ruta 5 es la principal vía longitudinal del país. Tiene una extensión de 3.260 kilómetros, de los cuales 1.993 tienen un alto estándar. Por ello, nuestra cartera de licitaciones incluye, el llamado a licitación de los 5 tramos restantes para unificar el estándar. Completar la Ruta 5 implica también la concreción de un proyecto de larga data: el Puente Chacao, que cuenta a la fecha con un avance físico de 47% y un máximo histórico de 1.100 trabajadores. Para monitorear la ejecución de este proyecto, en 2023 se relanzó la Comisión Asesora Ministerial Puente Chacao. Destaca también el avance en el cumplimiento del compromiso presidencial de pavimentar 140 kilómetros en la Ruta 7, con contratos licitados para 64 km durante 2023, que se suman a las obras para 22 km ya en ejecución.

Seguimos avanzando también en caminos básicos e indígenas, con 1.600 y 300 km, ejecutados durante 2023, respectivamente y la continuidad de estos planes en 2024, expandiendo las áreas de cobertura y las metas de ejecución.

Como fue dicho, la conectividad vial se complementa con la conectividad aérea, marítima y lacustre. La necesidad es generar servicios de infraestructura según los distintos medios en que se requiera. Conectar Chile de norte a sur, de oriente a poniente. Conectividad en las grandes ciudades y en los pequeños poblados. Conectividad para el crecimiento económico, para el desarrollo productivo, para el acceso a servicios, para el encuentro de las personas, las familias y las comunidades.

El acceso a la salud y la seguridad son dos de las principales inquietudes y necesidades de la ciudadanía. Poder disponer de buenos servicios en ambos ámbitos, conlleva disponer de nueva infraestructura hospitalaria y de recintos para Carabineros, la Policía de Investigaciones y recintos penitenciarios.

La Cartera de Hospitales para Chile consiste en la construcción de 45 hospitales. De estos, 25 se mandataron al MOP (5 a la Dirección de Arquitectura y 20 a la Dirección General de Concesiones), por 2,6 billones de pesos, y se inaugurarán entre los años 2024 y 2030, aportando unas 5.000 camas y 150 pabellones, en unos 1.200.000 m<sup>2</sup>.

En cuanto a seguridad, para el año 2024 se dispondrá de una cartera de 93 proyectos por una suma de 279.216 millones de pesos. Estos consisten en 67 proyectos de Carabineros por 169.489 millones de pesos, 26 proyectos para Policía de Investigaciones por un monto de 109.727 millones de pesos.

Durante 2023, destaca la reposición de la 4° Comisaría Carabineros de Curanilahue, de la región del Biobío. En la región de Los Lagos, la reposición del Cuartel de la Brigada de Investigación Criminal PDI en Puerto Varas, como también en la región del Ñuble la reposición de Retén de Carabineros de Cato y la reposición de la Subcomisaria Huambali.

En el marco de la reactivación del plan de infraestructura penitenciaria, durante 2024 está previsto llamar a licitación de la concesión del recinto penitenciario, cárcel “El Arenal” de Copiapó, que considera una inversión de 200 millones de dólares y también se espera concluir el proceso de licitación de la concesión de operación del Grupo IV Penitenciario cárcel Laguna de Talca.

### **Recuperando la confianza y la esperanza**

Pese a la limitada extensión de un ejercicio de reconocimiento como éste, sobre lo realizado, los énfasis y proyecciones, no quiero dejar de agradecer el enorme esfuerzo y trabajo realizado por cada uno de los funcionarios y funcionarias que conforman la Subsecretaría de Obras Públicas y las distintas Direcciones de este Ministerio.

Sumado a lo ya descrito, todo lo realizado en conectividad aeroportuaria y lacustre, puntos de posada, el desarrollo de caletas pesqueras, bordes costeros, edificación y espacios públicos, edificación patrimonial, el avance en instrumentos de planificación, el trabajo legislativo, los avances en sostenibilidad, en equidad de género, entre otros, son la expresión viva del trabajado realizado por todos nosotros y evidencia la importancia y necesidad de un Estado fuerte y activo al servicio de las personas, las comunidades y el país. Un Estado que va en auxilio de las personas en situaciones de emergencia, como las ocurridas por lluvias extremas en los meses de junio y agosto.

Vivimos tiempos convulsos, tensos, y muchas veces el ambiente se enrarece aún más por la pérdida de confianza entre los distintos actores que participan en la toma de decisiones. A veces también se percibe una falta de esperanza.

Somos un gran Ministerio, tanto por el ánimo que nos impulsa, como por la cartera de grandes obras que ejecutamos. Podemos aportar mucho al bienestar de quienes habitan este país, no solo podemos, debemos hacerlo. Cada vez que el MOP inicia un proyecto, es una buena noticia para el país y sus habitantes, lo cual es sumamente palpable y gratificante en las visitas que realizamos.

En tiempos como los actuales, no solo se requiere más cemento, más fierro, más maquinarias y más y mejor ejecución, si no también, mayor sensibilidad respecto de las personas que se benefician de nuestro quehacer. Es, por ellos y ellas, que nuestra labor adquiere sentido.

**Jessica López Saffie**

**Ministra de Obras Públicas**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

Me complace presentar a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), institución pública creada en 1990, en virtud de la Ley N°18.902 encargada de regular y fiscalizar a las empresas sanitarias que prestan servicios de producción y distribución de agua potable, como también de recolección, disposición y tratamiento de aguas servidas en el país.

La SISS, es un organismo autónomo, supervigilado por el Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas (MOP) y sujeta desde el año 2006 al Sistema de Alta Dirección Pública en los términos establecidos en la Ley N°19.882. Cuenta con dieciséis Oficinas Regionales, cada una ubicada en una capital regional del país, cuya función principal es la atención ciudadana, y la fiscalización de la o las concesionaras de su región.

El sector sanitario, está compuesto por empresas sanitarias que atienden a más de 5,8 millones clientes, en cerca de 400 localidades de sectores urbanos. Adicionalmente, a partir de la entrada en vigencia de la Ley N°20.998 el año 2020, se establece el marco jurídico e institucional que regula la prestación de los Servicios Sanitarios Rurales (SSR), otorgando a la SISS la responsabilidad del cálculo de tarifas de estos sistemas, así como también facultades fiscalizadoras y sancionadoras. A la fecha, existen más de 2.400 SSR, distribuidos en todo el país, con los cuales se han realizado acciones, desde un enfoque colaborativo, lo que permitirá contribuir a mejorar la calidad y continuidad del servicio en zonas rurales de forma gradual, entendiendo y respetando la cultura de cada territorio. Sin perjuicio de lo anterior, el 14 de diciembre del año 2022, se publicó la Ley N°21.520, que postergó nuestra facultad de fiscalización y de tarificación para el año 2024. No obstante, en el período previo la SISS ha realizado labores de preparación, tales como visitas preventivas, de diagnóstico de funcionamiento, capacitaciones o reuniones, en coordinación con la Subdirección de SSR a fin de asegurar una adecuada implementación de la ley. En este contexto, el 2023, se realizaron 256 visitas técnicas, 77 capacitaciones y 7 talleres regionales participativos donde se revisaron los manuales de fiscalización.

A partir de noviembre el 2024 se iniciará gradualmente la fiscalización y tarificación de SSR mayores, lo que constituye un importante desafío para esta SISS, por lo que seguiremos promoviendo el desarrollo sostenible de

estos servicios, priorizando el consumo humano, el tratamiento de las aguas servidas y el cuidado del medio ambiente.

El año 2023 la SISS contó con un presupuesto de M\$17.290.385.000 y logró una ejecución presupuestaria del 99,65%.

Si bien el año 2023 se redujo el déficit de precipitación en comparación al año anterior, este se mantuvo en un -11%. Adicionalmente, fue el año más cálido desde el año 1961, Ante este difícil escenario, la Superintendencia ha continuado enfrentando el cambio climático y la sequía, como uno de sus principales ejes de trabajo, traducido crear y fiscalizar compromisos asociados a las acciones que se han tomado por parte de las concesionarias a lo largo del país.

Otra tarea que realizamos es el cálculo de tarifas, durante 2023 han convivido el 7mo y 8vo proceso tarifario, un proceso cíclico que se repite cada 5 años. En este sentido, destacamos el 8vo proceso de fijación tarifaria, el cual considera la implementación de un nuevo plan de cuentas de gastos e inversiones realizadas, la actualización de las herramientas que permiten valorizar las inversiones y la inclusión de nuevos capítulos que abordan con mayor profundidad los efectos del cambio climático y la sequía en la oferta de agua, a considerar en la empresa modelo. Además, se estudiaron distintas alternativas de modificación a la actual estructura tarifaria, considerándose implementar tarifas crecientes por bloque de consumo, para con ello, dar una señal de precios que permita reforzar un consumo responsable por parte de los usuarios. Todo ello, para una nueva infraestructura estructural, que permita hacer frente a la sequía, estableciendo nuevos y más exigentes estándares, para garantizar el suministro de agua.

Por otra parte, el reúso de las aguas ha seguido tomando un creciente impulso en la SISS, con la aparición de una serie de proyectos que tenemos el desafío de impulsar, los que, junto con reducir el agua no facturada (ANF), nos demandarán ser protagonistas en la promoción de las definiciones de política pública, para permitir la construcción de infraestructura que dé soluciones a los problemas de fuentes de agua, particularmente a las regiones que más sufren por la escasez hídrica.

Desde la mirada interna, los últimos años hemos crecido en dotación, 251 funcionarios(as) al 31.12.23, particularmente en regiones, para enfrentar las nuevas facultades de fiscalización para los Servicios Sanitarios Rurales, así como también, para fortalecer a nuestros equipos de trabajo del nivel central. Además, durante el año 2023 fue aprobado el proyecto de teletrabajo para la SISS, somos parte de las 47 instituciones públicas que se adjudicaron un cupo para pilotar el proyecto, el que tiene como objetivo principal modernizar los sistemas de organización del trabajo y avanzar en una gestión más expedita con uso de tecnologías de información, sumando como externalidad positiva la retención del talento, toda vez que genera, entre otros, una mejor conciliación trabajo-familia.

Finalmente, aprovecho de agradecer a todos los funcionarios y funcionarias que componen nuestra Superintendencia por su trabajo y compromiso para cumplir nuestros objetivos estratégicos, Misión Institucional y diversos desafíos que se nos presentan día a día.

**JORGE RIVAS CHAPARRO**  
**Superintendente de Servicios Sanitarios**

# 3. Resultados de la Gestión año 2023

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

---

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno, destacamos:

### **Cambio Climático - Escasez hídrica - Principales Gestiones Realizadas**

En el transcurso del año 2023 se redujo el déficit de precipitación en comparación al año 2022, sin embargo, se mantuvo un déficit de un -11% ubicándose en el lugar 28 de los años más secos según el resumen climático del año 2023 de la Dirección Meteorológica de Chile. Si bien hubo zonas, como la región del Maule y parte del Ñuble, que presentaron superávit de un 20%. Entre las regiones de Atacama y el norte de Valparaíso se mantuvo la extrema escasez hídrica llegando a un -90 y un -70% de déficit respectivamente. Adicionalmente, el año 2023 fue el más cálido desde el año 1961 registrando una temperatura media de 13,7°C.

Lo anterior, trajo otras consecuencias como por ejemplo las inundaciones vividas durante los meses invernales, en los que el fenómeno de los ríos atmosféricos, provocó graves impactos en las regiones de la zona central.

Debido a lo anterior, el cambio climático y la sequía constituyen uno de los principales ejes de trabajo para la SISS y así también para los servicios sanitarios, dado que estos cambios constantes en la disponibilidad hídrica y en la temperatura anual han afectado y siguen generando consecuencias en la producción de agua potable.

En este sentido, a continuación, revisemos las principales acciones que se han tomado por parte de las concesionarias, a lo largo de todo el territorio nacional.

### **Región de Atacama**

Durante el presente año, la planta desaladora de agua marina (PDAM) estuvo operativa durante todo el año, asegurando la demanda tanto de la localidad de Caldera, como de Copiapó. Produciendo un total de 5.432.199 m<sup>3</sup> al año. Para el sistema Vallenar-Huasco-Freirina se efectuaron estudios hidrogeológicos para la rehabilitación y mejoramiento del sistema de captación subterráneo. Adicionalmente se ejecutaron mejoramientos para la captación del canal El Pino y un aumento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable.

Se efectuaron estudios hidrogeológicos en el sistema Inca del Oro, buscando ampliar la oferta hídrica en la zona y anticiparse a posibles alzas en la demanda.

Finalmente, para el sistema Tierra Amarilla la sanitaria mantiene convenio con la Junta de Vigilancia del río Copiapó, lo que permite diversificar su producción de agua potable y mantener la gestión de cuenca. Lo anterior, además reforzado por la implementación de mejoras en las plantas de tratamiento de agua potable.

## **Región de Coquimbo**

La región de Coquimbo sigue siendo una de las regiones más afectadas por la escasez hídrica considerando que cerró el año con un déficit de -74% de precipitaciones según el boletín climático del Centro de Estudios Avanzados en Zona Áridas. Los sistemas frontales que alcanzaron mayores montos se registraron en la provincia del Choapa alcanzando solo 14,3 mm de precipitación, mientras que en las provincias del Limarí y Elqui los montos variaron entre 0 y 5 mm de agua.

A su vez, este escenario se vio reflejado en la situación hidrológica de los embalses (datos a diciembre 2023), dado que el porcentaje de llenado alcanzó un 10% en promedio valores, siendo uno de los más críticos el embalse La Paloma que llegó a tan solo un 5% de su volumen máximo de llenado, lo que ha incrementado la vulnerabilidad de la ciudad de Ovalle. Por otro lado, se observó una condición más favorable para el embalse El Bato que alcanzo un 41% de llenado total, lo que sumado a los esfuerzos realizados años anteriores para el sistema Illapel, han permitido que hoy en día incluso en esta situación de extrema sequía se mantenga la normalidad para los sistemas Salamanca e Illapel.

Cabe destacar que, a inicios de este año, el presidente de la República anunció la construcción de una Planta Desaladora de Agua de Mar (PDAM) la que se materializará por la vía de un proyecto público de carácter multipropósito a cargo del MOP. A su vez, se encuentran en etapa de implementación los compromisos presidenciales correspondientes a: abrir una serie de pozos en la región de Coquimbo, para entregar agua para el consumo humano y asegurar el suministro de agua. De estos, ya se encuentran en explotación los 2 pozos de Las Rojas, con un caudal de 60 l/s, incorporado a partir de enero de 2023, los 2 pozos de Alfalfares, con un caudal de 90 l/s, incorporado en diciembre de 2023. En desafíos de 2024, se indica la fecha de incorporación de los demás pozos en proceso de habilitación para dicho año.

También la construcción de una Planta de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS) en Vicuña para asegurar el suministro de agua de riego a los diversos sectores. Ambos proyectos, son obras a cargo de la empresa Sanitaria Aguas del Valle y han continuado su curso de implementación. En este sentido, el avance de las obras de la PTAS de Vicuña, tuvo un retraso de casi dos meses, producto de hallazgos arqueológicos el 11 de noviembre de 2022. Se reiniciaron las obras el 5 de enero de 2023.

Adicionalmente, para el sistema La Serena-Coquimbo, la empresa sanitaria implementó un plan de eficiencia para robustecer las fuentes existentes, lo que ha permitido recuperar un total de 13 sondajes, aumentando su producción en 183,92 l/s, adicionalmente han ejecutado 2 nuevos sondajes que aumentan la oferta en 60 l/s. Y para el sistema de los Vilos construyó y habilitó un nuevo sondaje.

## **Región de Valparaíso**

En la región de Valparaíso, se vivió una situación levemente más favorable que el año 2022 respecto de las precipitaciones. Sin embargo, el volumen embalsado en promedio mejoró de forma generalizada, en específico se destaca que, gracias a la gestión de las autoridades, a la obra de reversibilidad y por último a la situación hidrológica, el embalse Aromos llegó a su máximo volumen embalsado durante el año 2023. Situación que mantiene la seguridad hídrica tanto para el sistema de Gran Valparaíso y el Litoral Norte.

Si bien el embalse Los Aromos se vio completamente favorecido por la situación hídrica, es necesario destacar la gestión hídrica que se realiza en torno a dicho embalse, lo que contrasta con la situación del Lago Peñuelas, que tan solo pudo recuperar un 9,5% de su volumen máximo embalsado desde el año 2022, equivalente a 170 hectáreas de inundación.

Por su parte la situación que viven las localidades de Cabildo y Petorca continúa siendo crítica, dado que durante el 2023 más de un 80% de demanda se abasteció a partir de camiones aljibe. Así también para poder cumplir con las demandas de las localidades de Chincolco y La Ligua fue necesaria la administración de camiones aljibe, esta se dio en un porcentaje mucho más reducido equivalente a un 27 y un 34% respectivamente.

Para aquellas comunas en las que sus fuentes de producción de agua potable se encuentran vulnerables frente a eventos de turbiedad, la empresa durante el año 2023 estuvo trabajando en la mantención de 4 sondajes para aumentar su producción y también en búsqueda de otras alternativas para disminuir las problemáticas vividas en la ciudad de Los Andes. Por su parte en Putaendo también se realiza la compra de un nuevo sondaje y en Quillota se evalúan diversas alternativas para independizar los aportes de fuentes subterráneas al sistema de producción de agua potable.

Por otro lado, abordando la problemática de escasez hídrica, para las comunas de San Esteban, Casablanca, La Calera y Llay Llay se realizaron estudios geofísicos y a partir de ellos se identificaron los lugares en los que se han habilitados nuevos sondajes, aumentando la oferta hídrica de Casablanca en 22 l/s con 1 nuevo sondaje, 65 l/s en Calera con la ejecución de 2 sondajes. Mientras que en San Esteban y Llay Llay se proyecta un aumento de 90 y 40 l/s respectivamente con la ejecución de 1 sondajes por cada localidad.

## **Región Metropolitana**

Al contrario de la situación vivida en el norte del país, la región Metropolitana vivió el año más lluvioso en 15 años registrando incluso un superávit de 4,3%. Gracias a ello y a la gestión de los recursos efectuada en la primera sección del río Maipo, bajo el acuerdo existente entre la empresa Aguas Andinas y los regantes, durante el mes de diciembre se llegó a un 98,6% de la capacidad máxima del volumen en el embalse El Yeso.

Sin embargo, las concesionarias siguen trabajando para poder mejorar la seguridad hídrica, y en este sentido la empresa Aguas andinas durante el año 2023 desarrollo un estudio hidrogeológico que buscó actualizar la disponibilidad de las fuentes subterráneas y evaluar su proyección bajo el enfoque del cambio climático.

Por otro lado, siguen trabajando en el proyecto de sondajes Antonio Varas, el que se compone de 10 a 12 nuevos sondajes en 3 recintos productivos ubicados en la ciudad de Santiago. Además, para el sistema de Tiltill se ejecutó un nuevo sondaje con una capacidad de explotación de 30 l/s. Se proyecta la construcción de nuevos sondajes y la ampliación de la planta elevadora de agua potable para el sistema de Chicureo - Chamisero.

Por su parte en la comuna de Colina, la empresa SACYR estuvo trabajando en la habilitación y en el aumento de la capacidad de producción de sus sondajes para amplificar su oferta hídrica. Adicionalmente mantiene un proyecto para la detección de fugas y así disminuir su porcentaje de pérdidas en la distribución de agua.

Para la comuna de Maipú, la empresa SMAPA durante el año 2023 ejecutó 2 nuevos sondajes, sumando a su oferta un caudal de 160 l/s, a su vez a partir de la rehabilitación de otro sondaje pudieron recuperar un caudal de 56 l/s. Además, concluyeron la construcción de un estanque de capacidad de 6.000 m<sup>3</sup> y comenzaron la construcción de 5 sondajes que aumentarán su producción en 400 l/s.

## **Región de O'Higgins y del Maule**

En específico, las regiones de O'Higgins y del Maule fueron de las más afectadas producto de los ríos atmosféricos que se produjeron durante los meses pluviales. Lo anterior trajo graves consecuencias para todos los sectores. Por su parte en el sector sanitario, se vieron inundaciones, roturas en los sistemas de distribución y embancamiento de bombas en varias plantas de agua potable. Lo anterior, fue rápidamente mitigado por las empresas ESSBIO y Nuevo Sur, quienes pudieron mantener la continuidad del servicio durante la emergencia a un 95% de los clientes. Lo anterior a partir del aporte de camiones aljibe, re-sectorizaciones parciales, la implementación de suministro alternativo y rápidas reparaciones.

Sin embargo, aun cuando estas lluvias favorecieron y mejoraron las condiciones hidrológicas de ambas regiones, las empresas sanitarias siguen trabajando para aumentar su producción y mejorar la seguridad hídrica.

Por su parte la empresa ESSBIO que opera en la región de O'Higgins, durante el año 2023, concluyó el proyecto que buscaba ampliar la oferta hídrica para la ciudad de Rancagua con la construcción de 17 los sondajes que aportan un caudal total equivalente a 938 l/s.

Por su parte la empresa Nuevo Sur en la región del Maule, con la profundización de los niveles de pozos en Talca y por el posible aumento de la concentración de algunos parámetros de calidad del agua cruda, incorporaron una abatidora de arsénico, que consta de 4 filtros a presión para un caudal de 109 l/s y así poder cumplir con la normativa vigente. Por otra parte, y debido a disminución de la captación superficial la Orilla que forma parte de la oferta en Empredado, se incorporaron 3 nuevos sondajes con un caudal equivalente a 2,5 l/s.

Finalmente es necesario destacar, que pocos días luego de sufrir el gran impacto que provocó la emergencia de junio y agosto del año 2023, la empresa pudo recuperar las 4 plantas de tratamiento de agua que se vieron afectadas y así reestablecieron el servicio en su totalidad.

## **Región del Ñuble**

Durante el año 2023 la empresa ESSBIO comenzó con la construcción y habilitación del embalse y el sistema de tratamiento de agua a captar del estero Lonquén, que permitirá aumentar la seguridad hídrica para el abastecimiento de la comuna de Ninhue.

Por su parte, para el sistema de Chillán, se continuaron los trabajos para la habilitación de tres nuevos sondajes que ampliarán la oferta hídrica dispuesta para esta comuna. Y adicionalmente durante todo el año, se han desarrollado diversas iniciativas para mantener la seguridad hídrica en Quirihue, Ñipas y Bulnes.

## **Región del Biobío**

En la región, la concesionaria desarrolló diversos estudios para evaluar las mejores alternativas para aumentar la seguridad hídrica de la comuna de Penco, asimismo inició mejoras en las plantas de producción de agua potable en las comunas de Tomé y Coronel.

Con relación a su oferta hídrica, durante el año 2023 trabajó en la incorporación de nuevos sondajes en la comuna de Yumbel, Tomé, Coronel y Contulmo. Se inauguró una conducción soterrada de 24 kilómetros de distancia entre Florida y Quillón, comunas de la Región del Biobío y Ñuble. Dicha obra busca aminorar los impactos y desafíos que supone el cambio climático y que beneficiará a más de 20.000 mil personas, permitiendo asegurar la continuidad y calidad de servicio de agua potable para ambas ciudades, permitiendo también, el crecimiento y desarrollo con una mirada de largo plazo.

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

---

A continuación, se detalla los principales resultados asociados a los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía:

### **Objetivo Estratégico Institucional 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.**

Fijar tarifas es una labor técnica muy especializada que la SISS lleva adelante con profesionalismo. Implica la aplicación de detallados análisis que se contrastan con los de las empresas y que, cuando hay discrepancias, se llevan a la decisión de un Panel de Expertos. A este respecto, se destaca la aprobación del Decreto MINECON N°50/2023 que modifica el Reglamento de Expertos que, en lo sustantivo, extiende los requisitos del experto de común acuerdo a los expertos designados por las partes, elevando el estándar de imparcialidad que deben cumplir los integrantes de esta comisión.

Durante el año 2023, convive el 7mo y 8vo proceso tarifario cíclico que se repite cada 5 años. Destacamos el inicio del octavo proceso de fijación tarifaria que consideró, entre otros cambios, la implementación de un nuevo plan de cuentas de gastos e inversiones realizadas, la actualización de las herramientas que permiten valorizar las inversiones y la inclusión de nuevos capítulos que abordan con mayor profundidad los efectos del cambio climático y la sequía en la oferta de agua a considerar en la empresa modelo. De este modo, las concesiones a tarifificar que marcaron el inicio de este nuevo proceso son:

- ESVAL S.A. (incluye los sectores de Mirasol de Algarrobo, Corporación Balneario Algarrobo Norte y Brisas de Mirasol).
- Empresa de Servicios Sanitarios Lago Peñuelas S.A.
- Aguas Andinas S.A.
- Aguas Manquehue S.A.
- Aguas Cordillera S.A.

Volviendo al séptimo proceso de fijación tarifaria, se emitieron las bases para iniciar los procesos tarifarios de las siguientes empresas:

- Sacyr Aguas Chacabuco S.A.
- Sacyr Aguas Lampa S.A.
- Sacyr Aguas Santiago S.A.
- Empresa INM SpA (Ex Inmobiliaria Norte Mar SpA), Sector Loteo Rodelillo.
- Nueva Atacama S.A.
- Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado S.A. - SEPRA S.A.
- Empresa de Agua Potable Lo Aguirre S.A. - EMAPAL S.A.
- Aguas San Pedro S.A.- Concesiones Sector Estación de la comuna de Buin y Las Mariposas.
- BCC S.A.
- Comunidad de Servicios Remodelación San Borja COSSBO
- Alberto Planella Ortiz Loteo Santa Rosa del Peral
- Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. ESSSI- Concesiones Pichidangui, Los Molles y Pillanlelbun.
- Empresa de Agua Potable Melipilla Norte S.A.

Junto a ello, en 2023 se publicaron seis decretos tarifarios donde en cuatro se logró una reducción de las trifas a los usuarios:

- Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Quepe, región de La Araucanía (0%)
- Aguas Santiago Poniente, región Metropolitana (-2,9%)
- Aguas del Altiplano, región de Arica y Parinacota y región de Tarapacá (-2%)
- Nuevo Sur - Loteo Doña Carmen, región del Maule (-9,9%)
- Aguas Décima, región de Los Ríos (0%)
- Huertos Familiares, región Metropolitana (-1,6%)

También, durante el 2023, se publicaron tres decretos tarifarios fundamentados por el artículo 12 A del D.F.L. MOP N°70/88:

- ESSBIO S.A., cálculo de tarifas adicionales asociadas principalmente a sequía y turbiedades extremas, regiones de O'Higgins, Ñuble y Biobío (+2,3%).
- NUEVOSUR S.A., cálculo de tarifas adicionales asociadas principalmente a sequía y turbiedades extremas, región del Maule (+2,0%).
- Empresa de Servicios Totalillo S.A. (ESETO S.A.), actualmente administrada provisionalmente por la empresa ACONSER S.A., actualización de tarifas por cambio de supuestos en disponibilidad de oferta de agua, región de Coquimbo (+44,0%).

Durante el año 2023, se realizaron los intercambios de estudios tarifarios de las siguientes empresas:

- Aguas de Las Lilas S.A.,
- Empresa de Servicios Totalillo S.A. (ESETO S.A.), actualmente administrada provisionalmente por la empresa ACONSER S.A.
- Aguas de Colina S.A.
- Aguas Araucanía S.A., Sectores El Carmen, San Francisco y Lomas del Carmen.
- Empresa INM SpA (Ex Inmobiliaria Norte Mar SpA), Sector Loteo Rodelillo.
- Sacyr Aguas Chacabuco S.A.
- Sacyr Aguas Lampa S.A.
- Sacyr Aguas Santiago S.A.

Asimismo, el año 2023 se alcanzaron acuerdos para prorrogar las tarifas vigentes con el fin de evitar alzas en las tarifas por los próximos 5 años. Estos casos son:

- Nueva Atacama S.A., región de Atacama (0%).
- BCC S.A., región Metropolitana (-3%).
- Servicios Sanitarios de la Estación S.A., región Metropolitana (-3%).
- Melipilla Norte S.A., región Metropolitana (-2%).
- La Leonera S.A., región Metropolitana (0%).
- Explotaciones Sanitarias S.A., región Metropolitana (0%).

Durante el año 2023, se estudiaron distintas alternativas de modificación a la actual estructura tarifaria, dentro de las cuales se considera implementar Tarifas Crecientes por Bloque de Consumo para dar una señal de precios que permita reforzar un consumo responsable por parte de los usuarios.

## **Objetivo Estratégico 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.**

En 2023 se otorgaron 81 nuevas áreas y/o ampliaciones de concesión de servicios sanitarios por un total de 1.563 hectáreas, lo que permite la incorporación potencial de 31.073 nuevas familias como servicios regulados, cuya calidad y cantidad se encuentran fiscalizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Destaca la incorporación de las siguientes áreas: el área denominada “El Sauce-Punta Mira”, Coquimbo, que incorpora 104 hectáreas y 4.501 familias, las áreas “Ampliación a Diversos Sectores de Labranza” en la comuna de Temuco, región de La Araucanía con 138 hectáreas y 4.818 familias, el área denominada “El Cerrillo” en la Comuna de San Bernardo, región Metropolitana de Santiago, que incorpora 156 hectáreas y 2.451 familias, el área denominada “El Pangal”, de Puchuncaví, Región de Valparaíso, con 173,2 hectáreas y 1.374 familias, el área denominada “La Colonia (Parcela 30)”, Coquimbo, que comprende 92,5 hectáreas con 2.756 familias y, el área denominada “Vrsalovic - Ojo Bueno” de la comuna de Punta Arenas, región de Magallanes, que incorpora 353 hectáreas y 468 familias.

En este ámbito destacan dos líneas de trabajo:

La primera, referida a la continuidad en el trabajo de coordinación entre el MINVU y las empresas sanitarias, a través de la Mesa de Trabajo entre

SISS-Andess y MINVU, que ha derivado en instancias regionales de coordinación entre las empresas regionales y los Serviu de cada región. Esto ha permitido agilizar los procesos de selección de proyectos sociales, así como resolver algunas deficiencias detectadas en proyectos ya ejecutados a través de definición de estándares de equipos, por ejemplo.

La segunda línea de trabajo se refiere al realizado con MINECON, en donde se logró elaborar una propuesta de modificación al DFL 382, de manera de agilizar los procesos de obtención de concesiones. Este trabajo concluyó en la incorporación de dicha propuesta al proyecto de ley que agiliza los diversos trámites del estado, que actualmente se tramita en el congreso.

### **Planes de Desarrollo y principales inversiones**

Durante el año 2023, se revisaron 17 Planes de Desarrollo correspondientes a las localidades atendidas por las empresas Aguas Antofagasta, SACYR, SMAPA, Aguas Manquehue, ESSSI y Aguas San Pedro, ubicadas en las regiones de Antofagasta y Metropolitana. Asimismo, se inició la revisión de los Planes de Desarrollo de la empresa Aguas Araucanía.

A la fecha, la inversión comprometida por el sector sanitario urbano para el quinquenio 2024-2028 supera los 1.200 millones de dólares. Además, se planifican obras por cerca de 500 millones de dólares en el quinquenio 2024-2028, necesarias para robustecer los sistemas productivos en localidades o sistemas afectados por la escasez hídrica y el cambio climático, tales como construcción de numerosos sondajes, plantas de abatimiento de contaminantes, construcción y ampliación de plantas desaladoras y obras de almacenamiento para mitigar eventos de turbiedad extrema.

A la fecha se han comprometido inversiones a lo largo del país, con ejecución durante o a contar de 2023, entre las que podemos destacar:

Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo Ejecución
Tarapacá	Iquique - Alto Hospicio	Respaldo tuberías de bajada Alto Hospicio - Iquique AP y AS	Seguridad	2022-2024
Antofagasta	Calama - Tocopilla - Sierra Gorda - Baquedano	Embalse Conchi Etapa 2, Ampliación bombeo a 600 l/s	Turbiedad	2022-2024

Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo Ejecución
Antofagasta	Calama - Tocopilla - Sierra Gorda - Baquedano Antofagasta	Obra de Seguridad Calama o Antofagasta, por definir	Turbiedad	2022-2024
Antofagasta	Antofagasta	Ampliación Planta Desaladora 300 l/s	Demanda - Seguridad	2021-2024
Coquimbo	La Serena - Coquimbo	8 pozos nuevos y rehabilitación de 3 pozos (651,8 l/s)	Sequía	2023-2025
Coquimbo	La Serena - Coquimbo	Desaladora La Serena - Coquimbo y obras anexas (1)	Sequía	2019-2027
Coquimbo	Vicuña	PTAS Vicuña (Cambio de tecnología)	Cambio Tecnología	2023
Valparaíso	Gran Valparaíso Litoral Norte	Solución Vigía Vizcachas (lbsen)	Sequía	2023-2027
Valparaíso	Los Andes	Solución de Turbiedad	Turbiedad	2023-2025
Metropolitana	Loteo Chamisero y Ciudad de Chicureo	Construcción sondajes (190 l/s) y ampliación PEAP Valle Grande	Turbiedad	2023-2026
O'Higgins	Rancagua - Machalí	Estanques de agua potable 4 horas (8.400m3)	Reserva	2023-2024
O'Higgins	Rancagua - Machalí	22 pozos (415 l/s)	Sequía - Turbiedad	2023-2026

Región	Localidad	Obra	Condición	Periodo Ejecución
O'Higgins	Pichilemu	Construcción sondajes (63 l/s) y una PTOI (20 l/s)	Sequía	2023-2025
Maule	Talca	Estanques 4 horas Talca (5.000 m3)	Reserva	2023-2024
Maule	Constitución	Fuentes por 120 l/s y PTAP	Sequía	2023-2025
Ñuble	Chillán	Estanques de Agua Potable 4 horas (7.200 m3)	Reserva	2023-2024
Ñuble	Quillón	Construcción Dren (100 l/s) y obras de interconexión	Sequía	2023
Ñuble	Ninhue	Construcción tranque (40.000 m3) y obras de interconexión	Sequía	20223-2024
BioBío	Gran Concepción	Estanques de agua potable 4 horas (6.200 m3)	Reserva	2023-2024
BioBío	Cañete	Construcción sondajes y una PTAP (20 l/s)	Sequía	2023-2024
BioBío	Contulmo	Construcción sondajes y una PTAP (14 l/s)	Sequía	2023-2024

## Planes de obras

Arica: Considerando la necesidad de aumentar la disponibilidad y seguridad hídrica para el abastecimiento de la ciudad, la empresa ha elaborado propuestas considerando diversas alternativas de suministro considerando fundamentalmente aguas desalada y agua reutilizada a partir del tratamiento de aguas servidas.

Iquique y Alto Hospicio: La SISS ha instruido a la empresa presentar un análisis de alternativas para obras de infraestructura que permita aumentar el estándar de seguridad de la infraestructura de AP y As de Alto Hospicio e Iquique. La empresa ya ha presentado un análisis que permitiría aumentar el respaldo ante fallas del suministro de las actuales 2 hrs hasta 12 hrs en una primera etapa, así como infraestructura de conducción de AP y AS que reduzca el riesgo de falla.

Antofagasta: En el mismo objetivo señalado anteriormente, más algunos compromisos contraídos por la empresa en el último proceso tarifario, la empresa ha presentado una batería de iniciativas para mejorar la seguridad de abastecimiento. Actualmente en revisión, las iniciativas consisten en aumento de reserva de agua cruda, aumento de seguridad de abastecimiento eléctrico en la planta desaladora, entre otras.

### **Objetivo Estratégico 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.**

Es importante destacar que la SISS, debe desarrollar una intensa labor de fiscalización en el ámbito urbano, que incluye actualmente un universo de más de 370 sistemas de agua potable y alcantarillado, y cerca de 2.900 establecimientos industriales. Durante el año 2023, se ha continuado con la modernización de los procesos de fiscalización, con el objetivo de privilegiar un enfoque basado en riesgos, con énfasis preventivo y una mirada en los resultados efectivos y, por otro lado, mejorar la eficiencia, eficacia y el control de la gestión, que asegure el cumplimiento adecuado de nuestra función pública.

En este último sentido, se han logrado avances importantes en los sistemas y herramientas tecnológicas de apoyo a la función fiscalizadora y en la revisión de los procedimientos de fiscalización, con una mirada de mejora continua y estableciendo mecanismos de seguimiento y control.

### **Gestión de Información**

Durante el año 2023, se mejoró el Sistema de Registro de Fiscalización RIF, que desde el año 2021, ha permitido sistematizar seguimiento de cada

proceso de fiscalización y cumplir con compromisos de información con distintas entidades de control. A partir del segundo semestre, se implementó el RIF 2.0, una nueva versión del registro que ha permitido optimizar los tiempos de registro de información de las fiscalizaciones realizadas, que en la actualidad superan el número de más de 4 mil registros anuales, favoreciendo la focalización de los recursos en los temas de mayor preocupación e interés para asegurar la prestación de servicios sanitarios.

Fiscalizaciones ejecutadas en el período 2023.

En los cuadros siguientes se puede observar el detalle de las fiscalizaciones iniciadas en la SISS, durante el año 2023.

UNIDAD	2020	2021	2022	2023
ARICA	39	28	39	26
TARAPACÁ	181	198	209	216
ANTOFAGASTA	186	177	204	137
ATACAMA	293	334	276	251
COQUIMBO	251	310	271	322
VALPARAÍSO	194	178	107	174
METROPOLITANA	206	510	572	326
O'HIGGINS	261	237	224	278
MAULE	157	238	191	283
ÑUBLE	243	210	235	316
BIOBÍO	286	212	232	310
LA ARAUCANÍA	343	318	440	419
LOS RÍOS	120	123	156	173
LOS LAGOS	353	203	231	228
AYSÉN	95	84	81	78
MAGALLANES	89	70	70	54
COMERCIAL	155	76	88	62
AGUAS SERVIDAS Y RILES	224	145	86	136
TÉCNICA	783	617	388	429
<b>TOTALES</b>	<b>4.459</b>	<b>4.268</b>	<b>4.100</b>	<b>4.218</b>

PROCESO	2020	2021	2022	2023
COMERCIAL	384	266	283	277
PLANES DE DESARROLLO	818	714	452	468
RILES	197	168	172	187
TÉCNICO	3.060	3.120	3.193	3.286
<b>TOTALES</b>	<b>4.459</b>	<b>4.268</b>	<b>4.100</b>	<b>4.218</b>

ETAPA	2020	2021	2022	2023
PRODUCCIÓN	911	1.075	1.124	926
DISTRIBUCIÓN	717	707	679	692
RECOLECCIÓN	846	793	899	1.101
TRATAMIENTO	586	545	491	567
<b>TOTALES</b>	<b>3.060</b>	<b>3.120</b>	<b>3.193</b>	<b>3.286</b>

Desde el año 2020 se puede observar un aumento progresivo en las fiscalizaciones “técnicas”, principalmente orientadas a la etapa de “Producción de Agua Potable”, como repuesta a la problemática de escasez estructural que afecta a varias regiones del país.

El 2023, en algunas regiones, las condiciones meteorológicas fueron mejores que las de años anteriores, permitiendo recuperar algunos importantes reservorios para asegurar la disponibilidad de agua, tanto en la región Metropolitana como en la región de Valparaíso. En la región de Coquimbo, en cambio, la condición hídrica ha seguido deteriorándose, lo que se refleja en las fiscalizaciones efectuadas, que han estado enfocadas en las fuentes de producción, sin desestimar otras áreas relevantes como el tratamiento de las aguas servidas, la continuidad y las presiones del servicio de agua potable, entre otros aspectos de la calidad de servicio.

Particularmente, para el año 2023, la mayor actividad de fiscalización estuvo en la Etapa de “Recolección de Aguas Servidas”, que continúa siendo foco de reclamos de los usuarios y preocupación para la SISS, situación que puede tener diversas causas, como puede ser la antigüedad de la red, mayor demanda sobre la infraestructura, y aspectos operacionales relacionadas con el mantenimiento de la red.

## Fiscalización de la calidad del agua potable

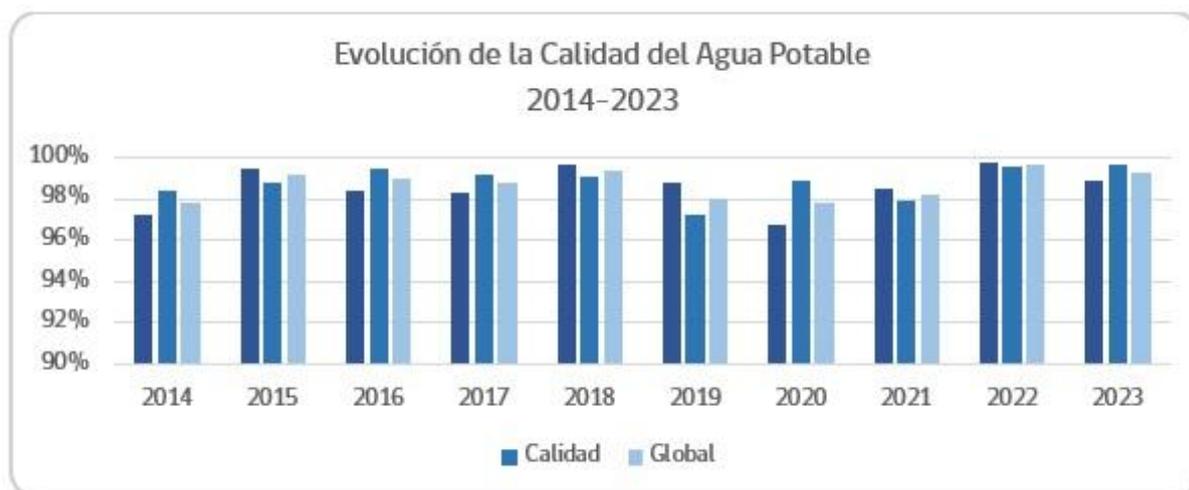
La gestión de la SISS, en la calidad del agua potable suministrada tiene como foco verificar que las empresas concesionarias cumplan con los requisitos de calidad y que efectúen el autocontrol al que están obligadas, según lo establece la Norma Chilena NCh409 - Calidad del Agua Potable.

Las compañías reguladas deben reportar a la SISS mensualmente los resultados de todos los análisis que realizan al agua que se distribuye en los 399 servicios urbanos de agua potable del país. Así, en 2023, se reportaron 1.059.837 resultados de análisis de agua potable, que se distribuyen como sigue:

Cloro Libre Residual	Microbiológicos	Turbiedad	Flúor	Otros
320.952	262.915	184.415	107.723	183.832
30%	25%	18%	10%	17%

Esta gran cantidad de controles es una de las razones por las cuales la calidad del agua potable presenta tan buen resultado en Chile, analizando la última década. De hecho, al ver la evaluación de cumplimiento de los requisitos normativos se puede constatar que, en el año 2023, se

mantuvieron los mejores resultados acumulados, tanto en sus requisitos de muestreo (98,93%) como en sus requisitos de calidad del agua potable (99,62%), presentando un cumplimiento global de un **99,27%** a nivel nacional.



Asimismo, de acuerdo con el presupuesto disponible, la SISS también realiza sus propios controles de la calidad del agua para verificar la información suministrada por las empresas, a través de laboratorios acreditados ante el Instituto Nacional de Normalización - INN (contratados por medio de licitaciones públicas). En 2023 se fiscalizaron 78 servicios a lo largo del país, realizando más de 7.500 análisis, los cuales verificaron la adecuada calidad del agua potable suministrada a la población.

Por otra parte, anualmente se efectúa una auditoría de validación de los resultados que informan las empresas, mediante una consultoría externa a la SISS, que permite verificar la veracidad de los datos. El resultado de esta acción es un Índice de Validación de Desempeño del Sector Sanitario ( $I_{DS}$ ) que en 2023, alcanzó un valor de 97,39%.

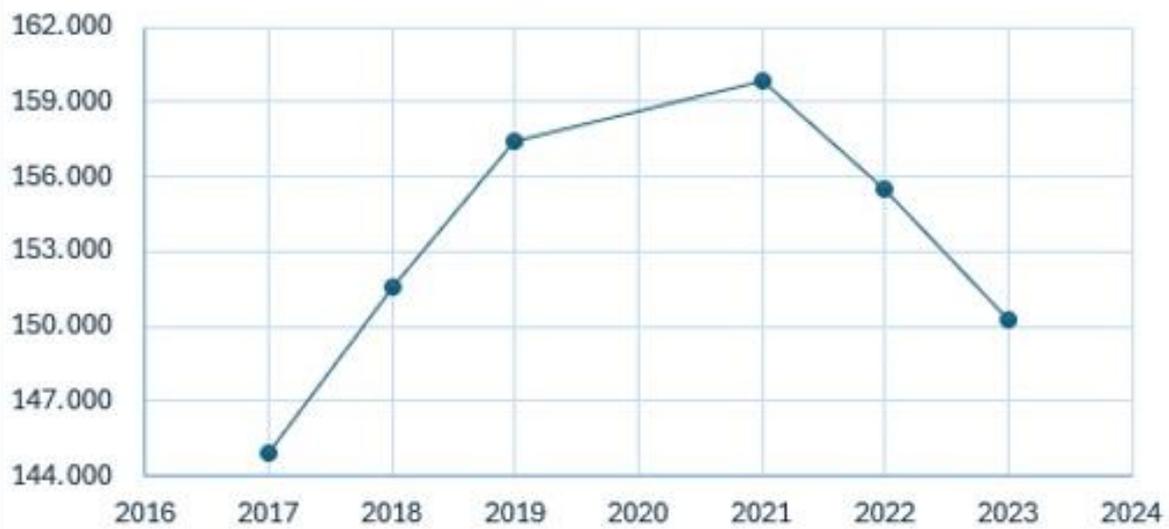


### Recolección de aguas servidas

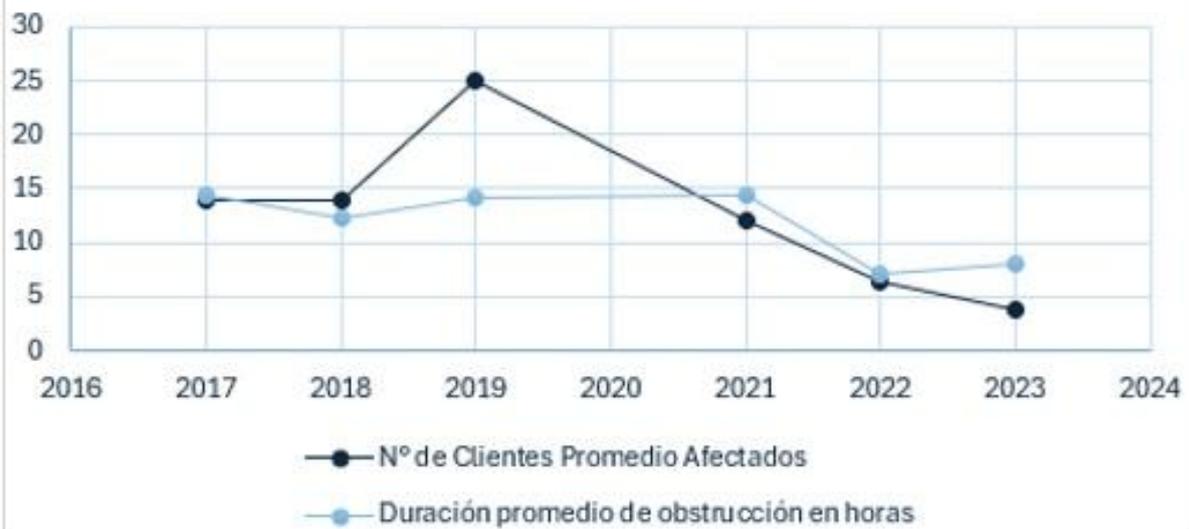
Desde hace algunos años ha visto con preocupación esta SISS las fallas al servicio de recolección, en la que se veía un sistemático incremento en las obstrucciones observadas, junto con un bajo nivel de reposición de esta infraestructura. Sumado a lo anterior, como resultado de las encuestas de percepción de clientes, se pudo identificar la disconformidad de los usuarios con este servicio, lo que nos llevó a reforzar las medidas de fiscalización que se estaban desarrollando. Entre ellas se debe mencionar el Instructivo para Inspecciones Televisivas de redes de Recolección que esta Superintendencia instruyó a los prestadores, así como también el reforzamiento de los procesos de fiscalización tanto desde el nivel central, requiriendo inspecciones televisivas y aplicando medidas a los tramos con mayores reiteraciones de fallas; así como también con fiscalizaciones directas y procesos sancionatorios desarrollados por las oficinas regionales de los sectores más afectados por esta problemática.

Los datos analizados permiten observar que este fenómeno se estaba incrementado sostenidamente donde su mayor expresión fue el año 2021, cuando se registró un total aproximado de 160 mil obstrucciones. Un año después se ha observado una disminución de estos eventos lo que resulta coincidente, con las nuevas medidas que ha ido adoptando esta superintendencia (Nota: la estadística mostrada en los siguientes cuadros excluye el año 2020, donde las obstrucciones disminuyeron significativamente respecto de la tendencia mostrada, lo que se entiende más bien como una singularidad ocurrida como consecuencia del confinamiento por la pandemia, que por gestiones propias de los prestadores). Asimismo, se ha notado también una disminución tanto de los promedios de clientes afectados, como de la duración de estos eventos.

## N° de Obstrucciones de alcantarillado No Programadas



## Número promedio de clientes afectados y duración de los eventos.



## Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas

En el año 2023, operaron 304 Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS) y las principales tecnologías de tratamiento en ellas son: lodos activados (63%), lagunajes (21%) y emisarios submarinos (11%).



Además, durante 2023, la SISS evaluó el cumplimiento normativo de las 304 PTAS que estaban operativas, lo que significó analizar **204.762** parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos remitidos por las empresas sanitarias en su autocontrol a través del protocolo de información PRO23. Entre estos parámetros se contemplan: la demanda bioquímica de oxígeno (DBO<sub>5</sub>), sólidos suspendidos, pH, temperatura, aceite y grasas, nitrógeno total Kjeldahl, sólidos suspendidos, hidrocarburos, coliformes fecales, entre otros.

El nivel de cumplimiento de las plantas, medido a través del autocontrol, en la última década se ha mantenido por sobre el 90% y en el año 2023 fue de 93%.

Por otro lado, realizamos controles directos que corresponden a monitoreos a las descargas de las PTAS a través de un laboratorio contratado por la SISS, con el fin de validar la información que las empresas reportan en su autocontrol. De un total de 201 controles directos realizados el año 2023, 189 se ejecutaron a descargas de PTAS y 12 a descargas de Establecimientos Industriales. El 85% de las descargas de PTAS controladas cumplieron la normativa D.S. MINESGPRES N°90/00, en cambio en Establecimientos Industriales solo el 58% cumplió la normativa correspondiente a la Norma de Emisión D.S.MOP N°609/98.

Desde el año 2017 esta SISS ha estado controlando el cumplimiento de la Norma NCh 3205/2011 Medidores de caudal de aguas residuales. La medición de caudal es clave para el autocontrol que se establece en las

Normas de Emisión, cuantificando las aguas servidas tratadas (AST) descargadas a los cuerpos de agua superficial, como también lo que se está reutilizando, y para ello se debe contar con una buena medición, con la infraestructura de adecuada, con las mantenciones y calibraciones correspondientes. Durante el año y usando como base nuestro trabajo en terreno, elaboramos un instructivo complementario que mejorará la aplicación normativa de las empresas. Este instructivo nos ha permitido actualizar el parque de medidores y mejorar nuestro proceso de fiscalización en PTAS, ya que se estandarizó la información que deben remitir las ESS, mejorando así la calidad de la información declarada.

- Se realizaron 2 seminarios al sector sanitario durante el año 2023, donde se dio a conocer el Instructivo antes mencionado.
- Elaboración de una Ficha tipo para informar sobre los diferentes tipos de medidores de caudal que están operando en las PTAS, que se actualiza cada año.
- Se cuenta con un catastro a nivel nacional de la situación de los medidores de caudal.
- Se han realizado auditorías del cumplimiento normativo a más de 300 medidores de caudal de PTAS, abarcando a 113 PTAS del país del sector sanitario correspondiente a un 37% del parque total de medidores y a 26 empresas sanitarias.

## **Establecimientos Industriales**

Los Establecimientos Industriales que descargan Residuos Industriales Líquidos (RILES); a la red de alcantarillado, deben cumplir con la Norma D.S. MOP N°609/98. El año 2023 existían 2.895 Establecimientos Industriales que disponen sus residuos industriales líquidos a la red de alcantarillado. De este universo, la SISS ha dictado resoluciones que establecen los programas de monitoreo de autocontrol que deben ser cumplidas, en las cuales se indican los parámetros y frecuencia de monitoreo entre otros aspectos. A diciembre del año 2023 estaban operativas 650 Resoluciones de Programas de Monitoreo (RPM), para demostrar el cumplimiento normativo de industrias, de las cuales 13 fueron dictadas en el 2023.

El mes de octubre se realizó el Seminario de la Norma D.S. MOPN N°609/98, donde se expuso sobre las exigencias de la normativa, la fiscalización y el control que la SISS efectúa al respecto tanto al sector sanitario, como a los establecimientos industriales. Este seminario tuvo una muy alta convocatoria; participaron más de 400 personas, entre los que se encontraban representantes de 110 Industrias y de 27 empresas sanitarias, así como también asesores, profesionales del ámbito universitario, entre otros.

## **Mejorando la Eficiencia en la Fiscalización.**

Dentro de las mejoras de eficiencia y eficacia que se ha implementado para la fiscalización de PTAS y Establecimientos Industriales, es el uso de Mapa

de Riesgos para definir la vulnerabilidad de los distintos sistemas mencionados, es así que durante el año 2023 se realizaron ajustes al Mapa de Riesgo de PTAS que estaba siendo utilizado desde el año 2010, se actualizó y se definieron las PTAS a fiscalizar durante el año que alcanzó a un total de 127 PTAS, este valor considera poner el foco de la fiscalización por parte de la SISS en las PTAS con vulnerabilidad con riesgo alto, medio alto y medio.

En relación con la fiscalización de los Establecimientos Industriales se actualizó el Mapa de Riesgo de Riles mejorando los criterios de vulnerabilidad de Industrias, usando una nueva herramienta (MPRiles) donde obtenemos en forma directa las Industrias vulnerables de cada región que la SISS debe fiscalizar cada año. El año 2023 aplicando la nueva herramienta, se debieron fiscalizar 134 Establecimientos industriales.

### **Protocolo SISS-SMA**

Durante el 2023 ambas instituciones trabajamos en la elaboración de un nuevo Protocolo de acuerdos para coordinar y delimitar competencias en aspectos de fiscalización, realizando actualizaciones y modificaciones al protocolo SISS-SMA firmado el año 2015. Se logró consensuar un nuevo documento entre ambas entidades dejando listo a fines del año 2023, el cual se firmó finalmente el 10 de enero del año 2024.

### **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental**

Durante el año 2023 evaluamos los proyectos derivados desde el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), generando 384 pronunciamientos en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA); donde 10 correspondieron a proyectos vinculados al sector sanitario que incluyen 5 evaluaciones de PTAS presentados por empresas sanitarias, el resto corresponden a proyectos de establecimientos industriales, proyectos inmobiliarios y otros tipos de proyectos que la SISS debió evaluar.



## SANCIONES

### Resultados de la fiscalización

Durante el año 2023, fueron aplicadas 212 multas a Empresas Sanitarias y Establecimientos Industriales por un monto total de 12.668 UTA (Unidades Tributarias Anuales), equivalente a 9.761 millones de pesos, siendo la principal causa de dichas sanciones el incumplimiento al deber de asegurar la calidad y continuidad del servicio con un 75% (cortes del suministro de agua potable, incumplimientos de parámetros de exigidos al agua para su consumo, problemas asociadas a presiones en la red, obstrucciones en la red de alcantarillado con afloramiento de aguas servidas y fallas en los sistemas de recolección y tratamiento de las aguas servidas).



### Validación de los procesos de sanción

Nuestra labor fiscalizadora, termina con un proceso sancionatorio, cuando se detectan incumplimientos de parte de las empresas reguladas. Sin embargo, hay veces en que las sanitarias, por permitirlo la ley, llevan las decisiones de la SISS a los tribunales de justicia, donde debemos desarrollar una etapa en la que validamos las multas establecidas y nuestras propias facultades legales ante el Poder Judicial.

En 2023, en este ámbito logramos la validación total de los criterios de fuerza mayor, tipicidad, proporcionalidad y non bis in ídem en la potestad sancionadora de la SISS, así como también la confirmación de criterios sobre determinación de montos de multas. El criterio más sostenido por los Tribunales es el que señala que la gravedad de la infracción y el número de usuarios afectados constituyen los elementos básicos para la determinación de la cuantía de la multa, el cual corresponde al exacto mandato que el artículo 11 inciso final de la Ley N°18.902 dispone para determinar el monto de la multa, y que es, por tanto, el criterio de la SISS.

Asimismo, es relevante la posición de los tribunales en el deber de los prestadores de servicios sanitarios de vigilar constantemente sus condiciones de infraestructura, operación y mantenimiento para asegurar la calidad y la continuidad de estos.

Destaca en 2023 la sentencia del Tribunal Constitucional que, resolviendo un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad de Aguas Andinas, reconoce las facultades sancionadoras de este organismo sobre hechos que constituyen infracción a los servicios de agua potable y de alcantarillado, aun cuando la prestadora sanitaria haya sido sancionada anteriormente por otro organismo del Estado, quedando inalterables las atribuciones sancionadoras de la SISS.

También cabe mencionar las diversas sentencias de los tribunales de justicia que ponen acento en la coordinación que debe existir entre los organismos con competencia fiscalizadora, a fin de obtener soluciones integrales en beneficio de la ciudadanía.

De los 43 casos que llegaron a tribunales, hay que destacar las sentencias del máximo tribunal de país que confirman 12 de las fiscalizaciones de diversas materias, entre las que destacan las de afectación a la calidad y continuidad de los servicios y que imponen la suma total de 1.280 UTA, los 31 casos restantes continúan en tramitación.

## **Procesos de Caducidad de Concesión**

La concesionaria Aguas Quepe, que prestaba servicio a 931 familias de la localidad de Quepe, que forma parte de la comuna de Freire, en la Región de La Araucanía, presentó múltiples y diversos incumplimientos, por lo que fue caducada en marzo de 2022. En septiembre del mismo año, la SISS inició el proceso de licitación de las concesiones para que, dentro del plazo máximo de un año, este servicio obtuviera un nuevo operador, el que concluyó en septiembre de 2023, con la toma de razón por parte de la Contraloría del Decreto que adjudica las concesiones caducadas a ECONSSA. Se está trabajando, en este momento, en el traspaso de la concesión y sus bienes afectos.

Otro proceso de caducidad afectó a de la concesión sanitaria del sector Totalillo, de la exconcesionaria ESETO S.A., que atendía a 255 clientes regulados, en el sector rural del mismo nombre, ubicado a 12 kilómetros de la comuna de Los Vilos, Región de Coquimbo. Esta concesión fue caducada el año 2019, por una serie de incumplimientos graves y reiterados en materia de calidad de agua potable, continuidad del suministro, incumplimiento de inversiones del Plan de Desarrollo, falta de renovación de garantías, no pago de multas asociadas a procesos de sanción, entre otras. Sin embargo, tras dos administraciones provisionales y tres licitaciones públicas frustradas por falta de postulantes, esta SISS decidió ajustar la tarifa, cuyo decreto se publicó recientemente en el Diario Oficial (DS MINECON N°69 del 8 de septiembre de 2023, publicado el 4 de febrero de 2024), a partir del cual y con nuevas bases, se pretende llevar adelante una cuarta licitación para obtener un futuro operador y adjudicatario de la concesión sanitaria.

## **Aspectos relevantes para la ciudadanía**

- **Alertas para garantizar la Continuidad de Servicio**

La SISS, ha desarrollado un trabajo sistemático para lograr una reducción de cortes imprevistos o no programados en la red de distribución de agua potable. El 2013 se registraba un promedio de 26 cortes diarios en el país, en el año 2023 ese valor se redujo a 16 cortes diarios, lo que se traduce en una disminución

promedio de 4,1% anual desde 2017 y una caída acumulada de 20,4%, en cinco años. Se destaca, además, que los clientes afectados por cortes reiterados cayeron en 73% entre 2017 y 2023.



Un porcentaje importante de estos cortes se debe a falencias en las mismas redes de las empresas sanitarias, por lo que, para continuar con la mejora en la continuidad del servicio, estamos trabajando en una política de aumento de los compromisos en los Planes de Desarrollo, particularmente en materia de reposición de cañerías, además de un seguimiento a los cuarteles con cortes reiterados. En ese contexto es que hemos impulsado a que las

empresas se comprometan en mejorar sus sistemas tecnológicos, para realizar mantenimientos preventivos.

- **Acciones para reducir índices de Agua No Facturada**

Durante el año 2023, la SISS continuo el programa para disponer de mejor información para medir las Aguas No Facturadas (ANF), incorporando además el concepto de Aguas No Contabilizadas (ANC). Aquello nos permitirá disponer de balances de agua más precisos por sistemas de distribución, conforme a la Metodología International Water Asociación (Asociación Internacional del Agua, de su sigla en inglés IWA), generando información que presenta un mayor respaldo en la determinación de los porcentajes de pérdidas físicas de cada sistema de agua potable, lo que permitirá adoptar finalmente medidas más inmediatas para su reducción, desde el punto de vista del regulador, como también por parte de las propias empresas sanitarias. De hecho, durante el año 2023, se sostuvieron numerosas reuniones con representantes de las empresas sanitarias, destinadas a dar a conocer los nuevos protocolos de información que se requerirán a las empresas sanitarias en el año 2024, mediante los cuales deberán informar en forma mensual, diversas variables que permitirán hacer un seguimiento más estricto, tanto de las aguas que ingresan al sistema de distribución, como de los consumos en cada uno de los sistemas de agua potable del país.

Complementando el trabajo antes señalado, la Superintendencia en conjunto con la ANID, continúan con la implementación del desafío público que busca detectar, localizar, medir y cuantificar las pérdidas de agua potable en el sector sanitario para contribuir a aumentar la disponibilidad de agua dada la escasez del recurso hídrico en el país. De los 3 prototipos desarrollados durante el 2022, el panel de expertos definió seguir adelante con el proyecto “Localización de Pérdidas de Agua Potable a Través de Detección de Ondas de Choque y Anomalías en el Sonido de Tuberías y Válvulas” (El Refugio SpA). Actualmente se está en proceso de evaluar esta propuesta en un entorno real, para lo cual se está trabajando con la empresa Aguas Santiago Poniente, para definir los sectores en donde se implementarán los equipos que permitirán determinar y localizar las pérdidas de agua potable. En lo referido al desafío público que busca aumentar el reciclaje de aguas servidas tratadas del sector sanitario y que son descargadas al mar, para incrementar la disponibilidad de agua, de las tres propuestas seleccionadas que implementaron prototipos en infraestructura de la empresa sanitaria ESVAL, avanza a la próxima etapa el proyecto “Sistema de tratamiento de aguas residuales” (Binario Tech) que durante el 2024 implementará su propuesta en un entorno real, lo que corresponde a tratar en línea el agua proveniente del Emisario de Concón.

## • **Reúso Directo de Aguas Servidas Tratadas**

En relación al reúso de las aguas servidas tratadas (AST), en noviembre organizamos un seminario con la participación de distintas autoridades del sector público y del sector sanitario. Se expuso sobre el problema de la escasez hídrica en que se evidencia en nuestro país. Los representantes del sector sanitario y algunos invitados expusieron sobre reúso de las aguas servidas en Antofagasta para la producción de Litio.

Se presenta a continuación un listado de iniciativas, en diversas fases de estudio, donde se busca el reúso directo de las aguas, para el consumo humano:

### **Región de Antofagasta**

- Aguas de Antofagasta:

Mejillones: Reutilización en proyecto de hidrógeno verde (2027-2047).

Calama: Reutilización en proyecto minero (2024-2062).

- ECONSSA:

Antofagasta: Aumento de reutilización en minería 110 l/s a 900l /s, con nueva PTAS, su construcción se encuentra en licitación.

### **Región de Atacama**

- Nueva Atacama:

PTAS Diego de Almagro, el 13% entrega a la minera, el resto lo usan en el río Salado ocupado por el sector Las Parcelas.

### **Región de Coquimbo**

- Aguas del Valle:

Idea proyecto La Serena: Las aguas servidas que van al emisario La Serena, se interceptarían en el colector Costanera Coquimbo y en la planta de pretratamiento La Serena. Éstas se impulsarían a un recinto que tendrá PTAS de reúso.

### **Región de Valparaíso**

- ESVAL:

Durante 2023, se trabajó en una serie de proyectos piloto (en análisis de prefactibilidad) respecto del reúso de aguas

servidas. Dichos proyectos comprenden las siguientes zonas de la región: Placilla-Curauma, para recarga del tranque La Luz y reutilizar en forma directa para industriales, Quilpué-Villa Alemana, para reúso por terceros industriales, Quintero-Puchuncaví, con agua impulsada por la PEAS Plaza Quintero para reúso, Loma Larga, impulsando parte de las AS del emisario de Loma Larga, para entregarla a terceros, Concón-Higuerillas, para uso de terceros y Los Vilos.

### **Región Metropolitana**

- Aguas Andinas:

Proyecto de retorno de aguas en el río Maipo, que permitirá dar un doble uso al agua, mediante un ducto que transportará hasta 3.000 l/s de agua depurada desde la Biofactoría Mapocho Trebal al río Maipo para uso agrícola.

### **Regiones del L. B. O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío**

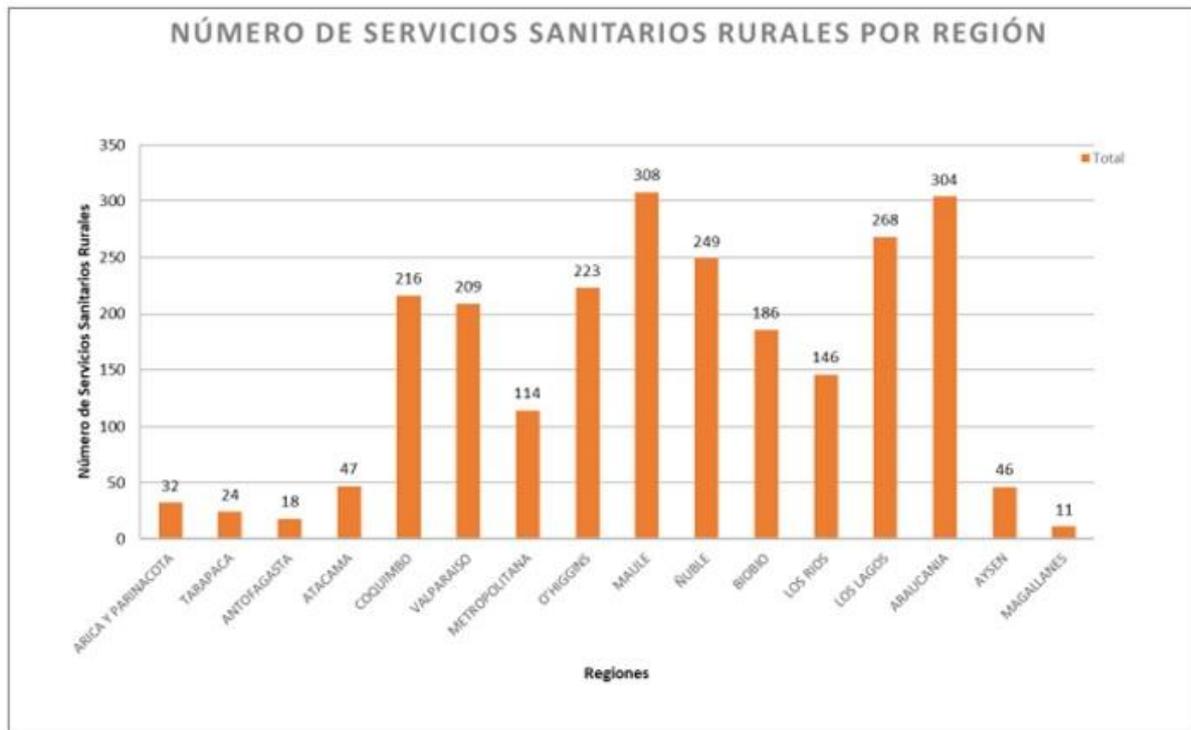
- ESSBIO - NUEVOSUR:

En enero 2023 ESSBIO suscribió contrato con una minera en Concepción, para suministrar 10l/s de AST desde la PTAS Gran Concepción, estos se transportarán en camiones de agua industrial. En suma, en 2023 se generaron 1.188 millones de metros cúbicos de aguas servidas tratadas.

### **• Servicios Sanitarios Rurales**

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

Este marco legal, le asigna a la SISS la responsabilidad del cálculo de tarifas de estos sistemas, así como también le otorga facultades de fiscalización. El quehacer de la SISS se ve fuertemente impactado debido al alto número de servicios a fiscalizar y tarifificar, ya que en efecto en el mundo urbano existen a la fecha un universo de más de 370 sistemas o servicios, mientras que localidades o sistemas del mundo rural, ascienden a un total de más de 2.401 servicios. En las regiones donde se presenta la mayor parte de estos servicios, es en la región de El Maule, O'Higgins y La Araucanía, según da cuenta el siguiente gráfico:



El 14 de diciembre del 2022 se publicó la Ley 21.520 que prorrogó las facultades de fiscalización y tarificación de esta Superintendencia. En términos de las facultades de la fiscalización por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) se postergó:

- A partir del 20 de noviembre de 2024 SSR, para el segmento mayor.
- A partir del 20 de noviembre de 2025 SSR, segmento mediano.
- A partir del 20 de noviembre de 2027 SSR, segmento menor.

Respecto a la fijación tarifaria, los nuevos plazos de inicio para la primera fijación tarifaria son:

- Segmentos mayor y mediano, a partir del 20 de noviembre de 2024.
- Segmento menor:
  - Entre 150 y 300 arranques: A partir del 20 de noviembre 2027.
  - Menos de 150 arranques: A partir del 20 de noviembre de 2029.

No obstante, en dicha ley quedó establecido que la Superintendencia podrá, en el período previo a su implementación, podrá realizar labores de preparación, tales como visitas preventivas, de diagnóstico de funcionamiento, capacitaciones o reuniones, en coordinación con la Subdirección a fin de asegurar una adecuada implementación de la Ley.

## Capacitaciones y Visitas Técnicas

Respecto a las actividades desarrolladas durante el 2023 y, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°21.520, la SISS realizó capacitaciones y visitas técnicas a los Servicios Sanitarios Rurales de todas las regiones del país, en coordinación con la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales del Ministerio de Obras Públicas.

EJECUTADO 2023		
REGIÓN	Visitas Técnicas	Capacitaciones
ARICA	7	3
TARAPACÁ	12	6
ANTOFAGASTA	1	1
ATACAMA	6	6
COQUIMBO	8	5
VALPARAÍSO	27	1
METROPOLITANA	11	8
O'HIGGINS	19	6
MAULE	31	11
ÑUBLE	35	5
BIOBÍO	40	4
LA ARAUCANÍA	14	1
LOS RÍOS	34	4
LOS LAGOS	3	13
AYSÉN	4	1
MAGALLANES	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>77</b>

Las capacitaciones realizadas durante el 2023, tuvieron como objetivo fundamental dar a conocer a los Servicios Sanitarios Rurales, el rol de la SISS en la Ley N°20.998. Dicho rol, corresponde a la fiscalización de la calidad y continuidad de los servicios, así como también el efectuar el cálculo tarifario y resolver las discrepancias de los usuarios en materia de calidad de servicio. En dichas instancias también aprovechamos de trabajar con las consultas/reclamos más frecuentes que hemos recibido bajo el nuevo marco normativo y ejemplificamos su resolución.

A su vez las visitas técnicas realizadas, tuvieron como objetivo conocer las realidades de cada uno de los SSR, permitiendo a su vez, realizar un diagnóstico de su funcionamiento operacional y administrativo, para realizar recomendaciones de mejora tanto al propio Comité o Cooperativa, como a su vez al organismo encargado de realizar la asesoría e inversiones, en este caso la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales.

## **Talleres de Revisión de Manuales de Fiscalización para el segmento mayor**

De acuerdo con el Artículo N°20 transitorio de la ley N°20.998, se establece que esta Superintendencia deberá dictar los manuales de fiscalización que establezcan los procedimientos y criterios a aplicar por los fiscalizadores, los que deberán ser fácilmente comprensibles por los usuarios y operadores, conforme a su clasificación. Durante el año 2023 se realizaron 7 talleres participativos en las 7 regiones que concentran la mayor cantidad de servicios de este segmento. Mediante una metodología participativa se busca conseguir manuales aplicables en el ámbito rural y fácilmente comprensibles por los SSR mayores.

Se obtuvo una importante participación a nivel país de un 75%, con un total de 208 SSR de un universo de 277, es decir 3 de cada 4 SSR mayores participó en el proceso de revisión de manuales. Como resultado de lo anterior, se obtuvieron 113 propuestas concretas de modificación de las cuales un 85% fue acogida a través de alguna vía, mientras que un 12% no pudo ser acogida por no tener la SISS competencias y facultades para incorporarlas y un 3% por estar en contradicción con la Ley y su reglamento.

Todo lo anterior permite concluir una destacada y activa disposición al intercambio y la participación por parte de los Servicios Sanitarios Rurales del segmento mayor, y un decidido involucramiento e injerencia en el proceso de validación de manuales de fiscalización.

## **Participación en la Mesa Única Nacional - Servicios Sanitarios Rurales**

Hemos participado activamente en la Mesa Única Nacional cuya finalidad es conocer, analizar y formular propuestas de mejora a la Ley N°20.998, discutiendo sus contenidos en forma integral. Participan de dicha instancia representantes regionales de los Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural, representantes de Asociaciones Gremiales y Unión Comunal de Comités y Cooperativas de APR y representantes de instituciones del sector público. Por parte del Ministerio de Obras Públicas participan directivos/as y profesionales de la Subsecretaría de Obras Públicas, la Dirección de Obras Hidráulicas, la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Dirección General de Aguas.

Durante el año 2023, participamos en la discusión de todos los ámbitos de la Ley N°20.998, centrados en nuestro rol Fiscalizador y de Fijación de Tarifas, así como también sobre derechos y deberes tanto de usuarios como de los propios Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural. En ese contexto, fue reconocido el aporte que puede generar la Superintendencia en el ámbito rural a fin de mejorar la calidad de servicio que reciben los usuarios.

- **Participación Ciudadana**

### **Vinculación y atención a ciudadanos**

Durante 2023 se elaboró el Manual de Relacionamento Comunitario. Este manual es nuestra primera publicación vinculada directamente con la participación ciudadana y la relación con las comunidades, abordando la relación entre los usuarios y usuarias, los privados y el Estado.

Su elaboración fue encomendada por la Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia al Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, con quienes se realizó un trabajo colaborativo que culminó en marzo de 2023 con una jornada nacional, a la que asistieron jefaturas, fiscalizadores, profesionales y ejecutivos de atención de regiones y del nivel central.

Los cuatro ejes principales que guiaron el trabajo de relacionamiento comunitario están orientados a los Servicios Sanitarios Urbanos, Servicios Sanitarios Rurales, la coordinación con organismos públicos y autoridades locales, para así estandarizar acciones estratégicas y la comunicación y educación.

### **Marco Normativo de la Participación Ciudadana**

Durante 2023, la SISS realizó una importante adecuación de su marco normativo respecto de la Participación Ciudadana con el fin de cumplir con las exigencias del Instructivo Presidencial N°007/2022 para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el cual considera una serie de lineamientos que propenden a la igualdad de género y la incorporación de los grupos tradicionalmente excluidos como personas en situación de discapacidad, pueblos originarios y niños, niñas y adolescentes.

Para ello, entre otros objetivos, se consideró en dicho Instructivo la readecuación de las Normas de Participación Ciudadana de cada órgano Estatal, así como en específico, potenciar a los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).

En línea con dicho instructivo, la SISS dictó una nueva Norma de Participación Ciudadana en junio de 2023, la cual se adapta a los cambios en materias de participación que han tenido lugar en los

últimos años, moderniza los instrumentos de participación y prioriza los objetivos que la Superintendencia tiene para incluir a la ciudadanía en su gestión.

Asimismo, en diciembre de 2023, la Superintendencia elaboró, de forma conjunta y plenamente participativa por parte de los consejeras y consejeros que lo componen, el nuevo Reglamento para el Consejo de la Sociedad Civil, en el cual se definen con mayor claridad sus funciones y atribuciones, fortaleciendo su incidencia y opinión en la gestión pública. También se fortalece la paridad de género y la participación de grupos minoritarios y/o excluidos.

### **Consejo de la Sociedad Civil**

Durante 2023, el COSOC de la Superintendencia estuvo compuesto por 10 integrantes que representaron a 7 asociaciones de la sociedad civil, provenientes de los siguientes ámbitos: gremial, profesional, académico, asociaciones de consumidores, uniones de juntas de vecinos y bomberos.

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>INTEGRANTE</b>
Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (AGRECU)	Andrés Parra Vergara
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G (ANDESS)	Lorena Schmitt Castro
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G (ANDESS)	Patricio Herrada Barrera
Asociación de Consejeros de la Sociedad Civil Municipales (COSOC)	Jaime Figueroa Unzueta
Federación Metropolitana de Uniones Comunales de Juntas de Vecinos (FEMUC)	Sergio Márquez Romero
Junta Nacional de Bomberos de Chile	Marcela Riffo Canales
Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (CEDEUS)	María Molinos Senante
Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (CEDEUS)	Alejandra Vega Contreras
Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS)	Álex Chechilnitzky Zwicky
Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS)	Jorge Castillo González

En 2023, se realizaron 11 sesiones, lo que constituyó la mayor cantidad de reuniones que se han efectuado durante un año, consignando además que el mínimo de sesiones establecido por

normativa es de 5. Durante dichas sesiones, el Consejo abordó los siguientes temas:

- Desalación en Chile: una alternativa a la crisis hídrica.
- Presentación del Estudio de Percepción del Cliente de las Empresas Sanitarias.
- Presentación por parte del Superintendente, del borrador del Informe de Cuenta Pública Participativa.
- Cuenta Pública de la Asociación Nacional de Empresas Sanitarias (ANDESS) al COSOC de la SISS.
- Balance Hídrico del Sector Sanitario.
- Elaboración participativa del nuevo reglamento del COSOC.
- Estado actual de los Servicios Sanitarios Rurales.
- Modificación a la Ley 20.500 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Competencias medioambientales de la SISS.
- Exposición sobre el Diagnóstico de la Calidad del Servicio y Experiencia Usuaría.
- Cumplimiento de los Planes de Desarrollo por parte de las empresas sanitarias.

### **Consultas ciudadanas**

Desde el día 3 de noviembre y hasta el 18 de diciembre de 2023, la SISS procedió a realizar una Consulta Pública cuya finalidad fue medir el conocimiento que la ciudadanía tiene respecto de la Superintendencia y su quehacer, conocer las preferencias y hábitos de información de las y los ciudadanos respecto del servicio, cuáles son los aspectos más importantes del servicio sanitario entregado por las empresas que la SISS debiese fiscalizar en su opinión, cuáles son los problemas más habituales que tienen con sus servicios sanitarios, además de aspectos relacionados con las respuestas a las consultas y reclamos.

En la Consulta, que se realizó de forma on-line, participaron 550 personas de todo el país. Los resultados muestran una ciudadanía que tiene claridad respecto de la priorización de sus derechos como usuaria o usuario de las empresas sanitarias y del rol de fiscalizar los servicios por parte del Estado. Por otra parte, los datos recabados expresan la necesidad de las personas de ser informadas de forma clara y correcta y reconocen falencias en ello. Se advierte a ciudadanas y ciudadanos, que posicionan los medios como internet, las páginas web y las redes sociales por sobre la prensa o las actividades ciudadanas en terreno. Por otra

parte, las personas encuestadas declaran mantener vínculos estrechos y continuos con municipios, a quienes hay que reconocer como el primer brazo del Estado en el territorio.

La Consulta Pública deja desafíos importantes a la SISS, sobre todo en materia de difusión, de revisión de los canales de entrega de información y de vinculación con los territorios a través de las municipalidades.

- **Atención de reclamos y solicitudes de información**

Durante el 2023 se recibieron 758 solicitudes de información vía transparencia, siendo el promedio de tiempo de respuesta de 9 días y un 98% de las solicitudes contestadas dentro del plazo de 20 días.

A través de los canales dispuestos, en 2023 se recibieron 29.005 reclamos contra empresas sanitarias. El 67% de los reclamos en segunda instancia fueron resueltos completa o parcialmente a favor de los usuarios, lo que significó un reembolso a los clientes de 1.450 millones de pesos. Del total de reclamos de segunda instancia, el 42% corresponde a calidad de servicios y el 47% a consumo.

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>SOLICITUDES</b>
Consulta	1.278
Denuncia RILES	124
Reclamo contra sanitaria	29.005
<i>1era Instancia</i>	9.020
<i>2da Instancia</i>	19.985
Reclamo contra SISS	878
<b>TOTAL</b>	<b>31.285</b>

En cuanto a las consultas y reclamos recibidos por los usuarios rurales, la Superintendencia recibió durante el año 2023 un total de 736 reclamos de los usuarios rurales, de los cuales 418 la SISS tiene competencia. Esto representa un aumento superior a un 40% respecto de lo recibido el año 2022, donde se recibieron 533 reclamos. El siguiente cuadro, indica que la mayoría de estos reclamos se refieren a temas de calidad de servicio (34%), seguido de cobros (19%) y factibilidades (16%), los que resultaron en torno a un 50%, de alguna manera favorable para el usuario, conforme a la legislación vigente.

REGIÓN	Calidad Atención	Calidad Servicios	Calidad Agua	Cobros	Consumo	Otras Presentaciones	Factibilidad	Total
ARICA	0	0	0	0	0	1	0	1
TARAPACÁ	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTOFAGASTA	0	1	0	0	0	0	0	1
ATACAMA	0	1	0	1	0	0	0	2
COQUIMBO	4	5	0	3	8	0	3	23
VALPARAÍSO	1	15	0	4	4	4	3	31
METROPOLITANA	2	25	0	3	16	3	2	51
O'HIGGINS	6	23	0	20	14	7	39	109
MAULE	9	22	0	24	6	11	8	80
ÑUBLE	0	6	0	11	4	6	5	32
BIOBÍO	2	7	0	3	1	6	2	21
LA ARAUCANÍA	1	25	0	3	2	4	3	38
LOS RÍOS	1	1	0	4	0	1	1	8
LOS LAGOS	0	11	0	5	0	1	2	19
AYSÉN	0	1	0	0	0	0	0	1
MAGALLANES	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>143</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>68</b>	<b>418</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>7%</b>	<b>34%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

- **Subsidios por Ley 21.423 a consumos de agua potable en Pandemia**

Durante el año 2023, se continuó con la aplicación de la Ley N°21.423 que “regula el prorrato y pago de deudas por servicios de agua potable y electricidad generados durante la pandemia por COVID-19, y establece subsidios a clientes vulnerables”.

Esta legislación tiene dos grandes objetivos operativos: por una parte, regular el mecanismo de postergación y prorrato de las deudas contraídas por los usuarios entre el 18 de marzo de 2020 y el 31 de diciembre de 2021 y, por otra, establecer subsidios (temporales y de hasta 48 meses), con cargo al Estado, para así contribuir al pago de esas obligaciones, para usuarios con consumos de hasta 15 m<sup>3</sup> mensuales.

Una vez pagadas las 48 cuotas que contempla el subsidio, en el caso de existir un saldo de la deuda, se extinguirá a través de convenios celebrados por el Ministerio de Obras Públicas con las empresas sanitarias. Efectuados los descuentos, las empresas deberán acreditar mensualmente, ante la SISS, los montos descontados, a efectos de que se autorice el pago del monto

respectivo y remitiendo la información a la Tesorería General de la República para que proceda al pago de las empresas que correspondan.

En ese contexto, la SISS emitió instrucciones a las empresas sanitarias en la que se fijaron las instrucciones para pago de los subsidios, a través de la creación del Protocolo de Intercambio de Información que requirió datos a 23 compañías con más de 12 mil clientes. En virtud de estas instrucciones, se informó un total de 342.381 clientes beneficiarios con una deuda aproximada de MM\$32 de pesos.

Conforme a la misma ley, el beneficio otorgado cesará cuando no se efectuó el pago de la parte no subsidiada registrada en el documento de cobro, según lo establecido en la letra d) del art. 36° del DFL MOP 382/1988. A este respecto, se puede señalar que en las empresas sanitarias que están entregando este beneficio, éste cesará cuando al momento de facturar el tercer documento de cobro que registre el beneficio, no se hayan cancelado los dos anteriores.

Por otra parte, con el propósito de autorizar el pago a las empresas sanitarias, la SISS ha realizado las respectivas validaciones de cálculo de volumen de consumo y deuda, tras lo cual ha emitido las respectivas resoluciones exentas para que la Tesorería General de la República proceda a los correspondientes pagos a las empresas sanitarias objeto de la Ley N°21.423. Al 31 de diciembre de 2023 la SISS ha notificado resoluciones por un monto total de MM\$2.312, correspondientes al reembolso de los descuentos efectuados a 271.150 clientes beneficiarios de la misma.

En lo que se refiere a los niveles de morosidad, desde el inicio de la pandemia en el sector sanitario se ha visto incrementada, tanto la cantidad de clientes como en el monto adeudado. Al 31 de marzo de 2020, había 358.030 clientes morosos (deudas de 61 o más días) y \$120.239 millones de pesos como total de deuda. Al 31 de diciembre de 2023, los clientes morosos son 564.307 y la deuda es de \$250.655 millones de pesos.

En los siguientes cuadros se muestra la evolución de los Clientes Morosos y Morosidad.

## NÚMERO DE CLIENTES MOROSOS

REGIÓN	DIC 2018	DIC 2019	DIC 2020	DIC 2021	DIC 2022	DIC 2023
ARICA	3.579	3.355	6.572	6.122	4.187	6.059
TARAPACÁ	8.262	7.443	12.460	11.777	8.704	10.161
ANTOFAGASTA	7.786	8.778	14.806	13.386	8.905	9.239
ATACAMA	6.590	9.431	11.430	12.064	8.488	8.767
COQUIMBO	17.042	20.747	37.659	36.411	39.980	36.447
VALPARAÍSO	41.212	48.448	91.150	89.764	102.853	94.596

REGIÓN	DIC 2018	DIC 2019	DIC 2020	DIC 2021	DIC 2022	DIC 2023
METROPOLITANA	125.387	143.348	252.904	260.397	247.031	262.943
O'HIGGINS	13.066	14.325	24.230	25.175	16.278	16.559
MAULE	14.421	15.575	26.833	27.589	19.200	19.147
ÑUBLE	4.932	5.181	10.777	10.113	6.510	6.721
BIOBÍO	26.756	28.489	44.536	44.600	35.993	31.516
LA ARAUCANÍA	15.869	17.151	27.367	27.489	21.161	24.665
LOS LAGOS	11.896	16.182	29.285	29.942	22.747	22.798
LOS RÍOS	4.446	5.307	11.173	10.807	8.498	10.437
AYSÉN	1.156	1.189	2.174	2.505	1.005	1.233
MAGALLANES	2.365	2.449	4.976	5.041	2.941	3.019
<b>TOTAL</b>	<b>304.765</b>	<b>347.398</b>	<b>608.332</b>	<b>613.182</b>	<b>554.481</b>	<b>564.307</b>

## MOROSIDAD EN MM\$

REGIÓN	DIC 2018	DIC 2019	DIC 2020	DIC 2021	DIC 2022	DIC 2023
ARICA	531	509	1.041	1.559	893	1.536
TARAPACÁ	2.102	2.809	2.581	3.736	3.111	4.337
ANTOFAGASTA	2.616	2.607	5.054	3.915	3.672	4.470
ATACAMA	2.306	2.567	2.813	4.200	3.492	4.809
COQUIMBO	5.692	7.008	12.132	14.881	19.963	20.278
VALPARAÍSO	16.602	20.074	33.316	40.458	52.465	57.010
METROPOLITANA	43.089	52.418	80.229	85.556	91.686	107.280
O'HIGGINS	2.557	2.968	5.995	8.428	6.770	7.064
MAULE	2.852	3.399	6.372	8.953	7.969	8.544
ÑUBLE	687	806	1.972	2.631	1.863	2.054
BIOBÍO	5.618	6.751	10.882	14.123	14.194	15.394
LA ARAUCANÍA	3.220	2.877	3.369	4.497	3.776	4.828
LOS LAGOS	4.568	5.763	8.765	9.906	8.984	9.365
LOS RÍOS	987	1.072	2.351	2.961	2.167	2.524
AYSÉN	379	415	561	718	450	522
MAGALLANES	342	477	1.018	1.713	754	640
<b>TOTAL</b>	<b>94.148</b>	<b>112.520</b>	<b>178.451</b>	<b>208.235</b>	<b>222.209</b>	<b>250.655</b>

- **Infraestructura Sostenible**

### Eventos de Desastre en el Sector de Agua y Saneamiento

El cambio climático representa un desafío global con impactos significativos en diversos sectores, y el servicio de agua y saneamiento no está exento. Las alteraciones en los patrones climáticos afectan la disponibilidad y calidad del agua, amenazando la sostenibilidad de los recursos hídricos. Estos cambios también intensifican la frecuencia y la magnitud de eventos climáticos extremos, aumentando el riesgo de desastres. En este contexto, la gestión del riesgo de desastres se convierte en

un componente esencial para garantizar la resiliencia de los sistemas de agua y saneamiento frente a los impactos del cambio climático.

Durante 2023, el sector de sanitario se ha visto sometido a diferentes situaciones de desastre de diferentes magnitudes que han obligado a responder de manera eficiente y eficaz, con el objetivo de mantener suministro de agua potable a la población en situación de emergencia. A continuación, algunos de los eventos relevantes de 2023 para el sector de agua y saneamiento:

### **ENERO 2023 - Evento meteorológico zona central**

El desarrollo de precipitaciones y tormentas eléctricas desde la tarde del jueves 5 hasta la noche del sábado 7 de enero en sectores cordilleranos de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins. El aumento extremo de turbidez en los ríos fue causante de cortes de suministro masivo de agua potable en localidades de Los Andes y Machalí. Mientras que, en la Región Metropolitana, la activación de los sistemas de respaldo de fuentes fue suficiente para impedir un corte de suministro de agua potable en el gran Santiago.

### **FEBRERO 2023 - Incendios forestales zona centro sur**

Desde el 30 de enero de 2023, la región de Ñuble se mantuvo con alerta temprana preventiva a causa de la amenaza de incendios forestales producto de las altas temperaturas. Los incendios coincidieron con una larga sequía que ya dura más de trece años y con una ola de calor inédita en el sur del país, con temperaturas que llegaron sobre los 40°C en zonas del centro y sur.

Desde el punto de vista del sector de agua y saneamiento, Arauco y Ñipas sufrieron temporalmente corte de suministro de agua potable, mientras que varias otras localidades de las regiones de Ñuble y Biobío vieron estresados sus sistemas de distribución de agua potable producto del alza de demanda.

### **JUNIO 2023 - Evento meteorológico zona centro sur**

El evento meteorológico afectó a varias ciudades y localidades de la zona central del país, entre el 22 y el 26 de junio, provocando la crecida y desborde de ríos, inundaciones y activación de las quebradas.

Región de Valparaíso: Las localidades de Los Andes y San Antonio sufrieron un corte masivo de agua potable debido a la extrema turbidez registrada en los ríos Aconcagua y Maipo, respectivamente.

Región del Maule: Las localidades de Constitución, Hualañé y Licantén también se vieron afectadas por el temporal. El desborde de los ríos Maule y Mataquito inundó las plantas potabilizadoras, lo que obligó a suspender el servicio de agua potable.

### **AGOSTO 2023 - Evento meteorológico zona centro sur**

La condición que desató este evento meteorológico fue la incursión de un río atmosférico en conjunto con un sistema frontal, situación meteorológica muy similar a la del temporal de junio de este mismo año. Este río atmosférico provocó intensas precipitaciones, principalmente entre las regiones de Valparaíso y La Araucanía, dejando acumulados importantes montos de precipitación, en algunas localidades, incluso por encima de los registros históricos.

Región del Maule: Las localidades de Constitución, Hualañé y Curepto se vieron afectadas por el temporal, lo que produjo cortes de suministro de agua potable en esas localidades.

### **Fallas de origen antrópico durante el año 2023**

Del mismo modo, el sector de agua y saneamiento no se encuentra libre de sufrir impactos producto de fallas de origen antrópico, ya sea de origen ajeno a la concesionaria, o por condiciones internas de operación e/o infraestructura. Ejemplos de esto son dos cortes masivos:

En Antofagasta producto de falla eléctrica en la planta desaladora que abastece esa localidad. En la investigación de los hechos, se pudo determinar primero que la falla de suministro eléctrico y con ello la suspensión del suministro de agua potable, fue causada por la propia Aguas Antofagasta a través de un contratista, en atención a trabajos efectuados para atender requerimientos efectuados a este prestador por la Dirección de Obras del Municipio. Estas conclusiones permitieron iniciar un proceso sancionatorio que incluye también reproches por haber afectado a la generalidad de los usuarios de ese servicio, por haber incurrido en deficiencias a las instrucciones impartidas para la atención de emergencias y por haber entregado información, respecto de la capacidad de producción que tenía disponible con recursos cordilleros, que finalmente resultó errónea; al verificarse que en definitiva esta capacidad de producción resultó notoriamente inferior a lo que había informado previamente a esta Superintendencia ese prestador. En la actualidad este proceso sancionatorio se encuentra en la etapa de análisis de los descargos presentados por Aguas Antofagasta.

El corte de energía en la Pampa del Tamarugal, afectando instalaciones de producción de agua potable que dejaron sin suministro de agua potable a varios sectores de la comuna de Alto Hospicio. En esa línea, las roturas en tuberías de producción importantes de igual manera afectan la continuidad de los

servicios de agua potable, ejemplos de esto son situaciones ocurridas en enero en la comuna de Rancagua, producto de falla en conducción Sanchina-Membrillar, en febrero en la localidad de Alto Hospicio, corte de suministro debido a falla en conducción Canchones, y en noviembre en la comuna de Iquique, corte de suministro de agua potable por falla importante de una matriz en el sector centro.

### **Acciones del sector en el marco de la Gestión de Riesgo de Desastres.**

Durante el 2023 se trabajó en tres líneas de acción principales, a saber:

- Planes Preventivos: Como parte de los procesos regulares del sector, se ejecutaron los Planes Preventivos de Invierno, Incendios Forestales y Precipitaciones Estivales. Estos planes tienen como finalidad determinar el riesgo conforme las amenazas específicas, y generar compromisos formales por parte de las concesionarias para mitigar estos riesgos de desastre.
- Planes de Continuidad Operacional: La Superintendencia de Servicios Sanitarios contrató un estudio denominado “Formulación de estándar de plan de continuidad operacional para servicios de agua y saneamiento”, dicho estudio finalizó con la elaboración de una Guía Metodológica, la que pretende ser un instrumento de consulta para que las concesionarias puedan incorporar la continuidad operacional dentro de sus procesos, o puedan mejorar sus aspectos de continuidad conforme lo indicado en esa guía.

Sesiones de lecciones aprendidas: En coordinación con las concesionarias, se realizaron cuatro sesiones, donde representantes de las mismas expusieron experiencias y lecciones aprendidas a partir de eventos de desastre, entre ellos, incendios forestales, condiciones de temperaturas bajas extremas, eventos meteorológicos y activación de volcanes.

### **Mejores estándares para el sector**

De acuerdo con lo establecido en la reglamentación vigente, a la SISS le corresponde proponer normas técnicas que permitan generar una mejor gestión en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. En base a este objetivo durante el año 2023, se oficializaron una serie de normas asociadas a las plantas de tratamiento de agua potable, plantas elevadoras de aguas servidas y sistemas de rehabilitación en redes de alcantarillado.

En términos generales estas normas abordaron lo siguiente:

- **Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP):** Se reglamentó respecto a algunas unidades que componen las plantas de tratamiento de agua potable, como es el material utilizado en los filtros y condiciones de diseño para los desarenadores y sedimentadores, se actualizó el significado de los principales términos que tienen relación con las plantas de tratamiento de agua potable y se definieron las condiciones generales y los principales elementos que las constituyen
- **Plantas Elevadoras de Aguas Servidas (PEAS):** Se establecieron las disposiciones mínimas de diseño, operación, mantenimiento y seguridad del personal a las que se deben ajustar los proyectos de elevación mecánica de aguas residuales en los sistemas de alcantarillado, con el fin de garantizar la seguridad, la confiabilidad, la durabilidad, la funcionalidad, la eficiencia y la sostenibilidad del sistema.
- **Sistemas de Rehabilitación en Redes de Alcantarillado:** Se especificaron las características y métodos de ensayos para los sistemas de rehabilitación en materiales plásticos para redes de alcantarillado de aguas servidas y aguas lluvias enterradas sin presión que operan como sistemas de gravedad.

## **MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN INTERNA**

### **• Transformación Digital**

La Transformación Digital del Estado persigue el objetivo de edificar un Estado Moderno que brinde mejores oportunidades y seguridad a la Ciudadanía. Desde la entrada en vigor en 2022 de la ley que reforma los fundamentos de los procedimientos administrativos para su digitalización, se impulsa la estandarización de solicitudes digitales, dejando las presenciales como casos excepcionales.

En este contexto, la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha continuado avanzando en la digitalización de los trámites disponibles tanto para la Ciudadanía como para los regulados. En 2023, se formalizó la creación del Comité de Transformación Digital SISS, liderado por un Coordinador de Transformación Digital y con la participación de las principales Divisiones, Áreas y Unidades de la SISS. Su función principal es asegurar la efectiva implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado. Como primera acción, este comité convocó a los distintos especialistas legales de la SISS, para actualizar de manera transversal el catastro de procesos administrativos institucionales.

Este listado nos permitirá, trabajar en la priorización y preparación de estos procesos para lograr, a mediano plazo, su digitalización.

Asimismo, continuamos avanzando en la mejora de otros sistemas institucionales. Entre los que destacamos la nueva versión del registro y gestión de acciones de fiscalización y mejoras en el sistema Escritorio Digital para la firma, registro y almacenamiento de documentos oficiales que, en 2023, ha procesado digitalmente 11.533 resoluciones, oficios, instrucciones y otros documentos, un 20% más que en 2022, lo que ha tenido un impacto directo en la reducción de impresiones, en línea con la estrategia 'Cero Papel' del Estado.

La mayor parte de estos desarrollos e implementación han sido creados o coordinados por equipos multidisciplinarios de funcionarias y funcionarios SISS.

### **Ciberseguridad**

La Ciberseguridad es una preocupación constante para esta SISS. En el ámbito interno, se implementan acciones permanentes de información y prevención para fomentar el autocuidado de los funcionarios. Estas medidas se intensifican durante octubre "Mes de la Ciberseguridad".

Además, realizamos campañas de concientización que simulan ataques más frecuentes, como cosechas de credenciales, vínculos o adjuntos con Malware, URL engañosas y phishing. Si bien, hemos logrado acciones de mitigación efectiva por parte de nuestros funcionarios y funcionarias, quienes cada vez más reaccionan con alertas oportunas y eliminación de correos sospechosos, sabemos que el riesgo lejos de desaparecer, irá en aumento, por lo que iremos incrementando nuestras acciones y campañas preventivas junto con otras acciones tecnológicas que nos permitan mitigar otros riesgos que afecten el funcionamiento y operación de la Superintendencia de cara a la Ciudadanía.

#### **• Gestión interna y desarrollo de personas**

Durante el año 2023, la SISS logró aumentar su presupuesto habitual aludiendo a una serie de requerimientos adicionales, como mayor dotación de personas y vehículos, por el despliegue que los servicios rurales requieren. Lo anterior, sumado al mejoramiento de nuestras oficinas y renovación de una parte del equipamiento tecnológico que mantiene todos los servicios que la SISS entrega a la ciudadanía. Se logró una ejecución del 99,65% del presupuesto otorgado.

Durante el año 2023, la SISS mantuvo el incremento de dotación que desde el año 2021 se ha aprobado anualmente para fortalecer

a los equipos que cumplen nuestra misión y materializan los productos estratégicos. En efecto, en el año 2023 se asignaron 20 nuevos cupos para la SISS, los que fueron provisionados durante el mismo año. De ellos, el 70% de los cupos, fueron dirigidos al quehacer y giro de la SISS y más del 50% de ellos fueron asignados a posiciones en oficinas regionales, para cumplir el rol de fiscalización de los servicios sanitarios rurales.

Crecer a nivel de dotación, conlleva a tener más y mejores espacios de trabajo para realizar diariamente nuestras funciones. Durante el 2023, continuamos con las remodelaciones y traslados, es así como en septiembre de 2023, inauguramos un piso 9 completamente reformado, con espacios más amplios, más luz natural y mejores instalaciones. Nuestras Oficinas Regionales no se quedan atrás y es así como Antofagasta, Coquimbo, Biobío y Los Lagos, se trasladaron a inmuebles más grandes y de mayor confort. Nuestra flota vehicular se duplicó en los últimos años y hoy asciende a 32. En un plazo de 3 años lograremos renovar la flota completa de la institución, con vehículos con una antigüedad menor a los 7 años.

El fortalecimiento de los equipos de trabajo no solo se limitó a la cantidad, sino a la calidad de nuestros equipos, fue así que, durante el año 2023, se trabajó en el diseño de una Malla Curricular Formativa para el cargo de Fiscalizador/a Regional, que incorporó los nuevos desafíos existentes: la sequía, usuarios rurales, empoderamientos de nuestros usuarios y usuarias, entre otros. Con ello, se logró disponer de una Malla que contiene las competencias técnicas, conductuales y transversales más prioritarias y vitales para los equipos de Fiscalizadores, diferenciados por años de experiencias. Al mismo tiempo se identificaron las competencias técnicas cuya formación es capital interno de la SISS, aplicándose una estrategia de gestión del talento interno.

Además, se realizó un convenio con la Dirección Nacional del Servicio Civil para utilizar la plataforma CAMPUS, donde se han formado jefaturas en cursos de prevención de la violencia organizacional, gestión de personas en el sector público con enfoque de género, prevención y sanción de Maltrato Laboral y Acoso Laboral y/o sexual, entre otros. En esta misma línea, se realizó el Primer Encuentro de Líderes y Lideresas a Nivel Nacional, con la finalidad de construir un perfil de cargo para las competencias claves de las personas líderes de la SISS hacia el futuro.

Durante el año 2023 fue aprobado el proyecto de Teletrabajo para SISS. Somos parte de las 47 instituciones públicas que en la ley de reajuste se adjudicaron un cupo para pilotar el proyecto. Esta iniciativa implica que cumplirán jornadas híbridas (trabajo remoto y presencial) solo aquellas posiciones que, por funciones propias del cargo, no deban atender público o estar en contacto

permanente con la comunidad o cuyas funciones son de terreno o de jefaturas. Se tiene como objetivo principal modernizar los sistemas de organización del trabajo y avanzar en una gestión más expedita con uso de tecnologías de información. A ello se suma como externalidad positiva el hecho de que se apalanca la retención del talento, toda vez que genera una mejor conciliación trabajo familia. El teletrabajo fue concursado y seleccionado en el último trimestre de 2023.

La gestión de riesgos psicosociales en el trabajo, fue una línea de trabajo que se vio robustecida durante el año 2023, implementándose un programa de salud ocupacional que implicó la reestructuración del Área de gestión y desarrollo de Personas (AGDP), donde se creó la Unidad de Desarrollo de las Personas con el objetivo de instalar un plan de trabajo más integrado que considerara, no solo el cumplimiento de normas para la Dirección Nacional del Servicio Civil , sino también la ejecución de dispositivos vinculados al bienestar subjetivo de las personas. Fue así que se implementó un programa de prevención en materias de higiene, seguridad y ergonomía en colaboración con el organismo administrador. En este programa, destaca la inmunización de los equipos de fiscalizadores 2023, el levantamiento del catastro y programación de la adquisición de los elementos de protección personal a los equipos de Fiscalizadores, realización de los exámenes de salud ocupacional a todas las personas que por sus funciones requerían actualización de ellos y determinación de su estado de salud para un correcto cumplimiento de las labores de fiscalización. Se desplegaron además, evaluaciones en todos los centros de trabajo de la SISS a través del organismo administrador, para levantar un diagnóstico a nivel nacional de las Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en nuestras instalaciones.

### **Enfoque de Género**

La SISS en abril del año 2022 hizo el compromiso formal ante el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMEG) para ingresar al Programa de Buenas Prácticas Laborales y Equidad de Género. Durante dos años la Institución se preparó para implementar el enfoque de género en las prácticas internas en gestión de personas, logrando en diciembre de 2023, la certificación de egreso por el trabajo desarrollado, quedando con prácticas internas de género en el Código de Ética Funcionaria, un Comité de Buenas Prácticas Laborales y Equidad de Género funcionando de manera permanente a nivel institucional, dando gobernanza, institucionalización y línea de permanencia al trabajo en estas materias.

Además, por primer año la SISS comprometió Meta de Eficiencia Institucional de género, que implicó tres grandes líneas de trabajo:

- Formación de más de 50 personas del servicio en conceptos básicos de género. Además, como parte del Programa PREVENIR en la agenda de género se formaron nuestras 3 jefaturas de Alta Dirección Pública en materias de prevención de la violencia organizacional con perspectiva de género.
- Participó en el diseño de la Política de Género del MOP aplicable a todo el sector, siendo parte de las reuniones técnicas y discusiones, de las deliberaciones ampliadas y las respectivas reuniones de la Mesa interministerial.

Finalmente, se construyó el Diagnóstico de las Inequidades, Brechas y Barreras de Género de la SISS, en cada una de las siete dimensiones de gestión de personas que fueron analizadas, lo que implicó la realización de focus group participativos y paneles de expertos, al mismo tiempo incluyó el análisis de género en los productos estratégicos de la Institución.

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

Todo el trabajo de la Superintendencia de Servicios Sanitarios se orienta a los millones de usuarios del agua potable y de alcantarillado a lo largo del país, con la idea de garantizar al mayor grado posible, un servicio de calidad y continuo, más allá de las contingencias.

Por este motivo, es que esta Superintendencia año a año, se plantea una serie de desafíos, los cuales permiten mantener el enfoque en los aspectos más importantes para la ciudadanía, así como también, respecto de los productos estratégicos.

A continuación, damos cuenta respecto del nivel de logro de los desafíos declarados en el anterior BGI, junto con dar a conocer nuestros desafíos para el año 2024:

- **Procesos Tarifarios:**

En el BGI 2022, señalamos que se iniciaría el octavo proceso de fijación tarifaria, lo cual efectivamente ocurrió durante 2023, con la publicación de las bases tarifarias. En ellas, se consideró, entre otros cambios, la implementación de un nuevo plan de cuentas de gastos e inversiones realizadas, la actualización de las herramientas que permiten valorizar las inversiones y la inclusión de nuevos capítulos que abordan con mayor profundidad los efectos del cambio climático y la sequía en la oferta de agua a considerar en la empresa modelo. De este modo, las concesiones a tarificar que marcaron el inicio de este nuevo proceso son: ESVAL S.A. (incluye los sectores de Mirasol de Algarrobo, Corporación Balneario Algarrobo Norte y Brisas de Mirasol), Aguas Andinas S.A., Aguas Manquehue S.A., Aguas Cordillera S.A. Se inició además, para las empresas antes indicadas, el proceso de cálculo de tarifas correspondiente.

Es por ello, que en 2024, debemos continuar el proceso de los estudios tarifarios de ESVAL y Aguas Andinas, correspondientes al 8vo proceso, respecto de la implementación de un nuevo plan de cuentas de gastos e inversiones, incorporando además la variable de la sequía, en la empresa modelo.

- **Tarifas Bloque:**

Durante el año 2023 se estudiaron distintas alternativas de modificación a la actual estructura tarifaria, dentro de las cuales se considera implementar Tarifas Crecientes por Bloque de Consumo, para dar una señal de precios que permita reforzar un consumo responsable por parte de los usuarios.

Siguiendo esa misma línea de trabajo, en 2024, debemos avanzar en una propuesta de modificación legal y/o reglamentaria para la definición de tarifas por bloque, para incentivar un consumo responsable. En definitiva, resulta fundamental la definición de tarifas para nueva infraestructura, futura y estructural, para hacer frente a la sequía, estableciendo nuevos estándares más exigentes para garantizar seguridad de suministro.

Firma de protocolos con las empresas sanitarias para la reducción del Agua No Facturada:

Se sostuvieron numerosas reuniones con representantes de las empresas sanitarias durante 2023. Dichas reuniones, estuvieron destinadas a dar a conocer los nuevos protocolos de información que se requerirán a las empresas sanitarias en el año 2024, mediante los cuales deberán informar en forma mensual, diversas variables que permitirán hacer un seguimiento más estricto, tanto de las aguas que ingresan al sistema de distribución, como de los consumos en cada uno de los sistemas de agua potable del país.

- **Servicios Sanitarios Rurales:**

La SISS realizó un total de 77 capacitaciones y 256 visitas técnicas a los Servicios Sanitarios Rurales, de todas las regiones del país. El detalle por región, ha sido expuesto en sección 'Resultados de Productos Estratégicos' del Presente BGI 2023. Dichas actividades, se realizaron en coordinación con la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales del Ministerio de Obras Públicas.

Se participó activamente en la Mesa Única Nacional, con la finalidad de conocer, analizar y formular mejoras a la Ley N°20.998, discutiendo su contenido en forma integral. Participaron en dicha instancia, dirigentes regionales de Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural, representantes de Asociaciones Gremiales y Unión Comunal de Comités y Cooperativas de APR, junto con representantes de instituciones del sector público, particularmente del Ministerio de Obras Públicas: Subsecretaría de Obras Públicas, Dirección de Obras Hidráulicas, Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales, Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Dirección General de Aguas.

Será cada vez más relevante dar continuidad a la preparación de comités y cooperativas, con miras a la aplicación de la ley N°20.998, además del inicio de la vigencia de las competencias de fiscalización, hacia fines del 2024, junto con emitir las primeras bases tarifarias para Servicios Sanitarios Rurales y realizar los primeros cálculos tarifarios de servicios sanitarios mayores.

- **Participación Ciudadana:**

Se creó el Manual de Relacionamiento Comunitario. Este manual es nuestra primera publicación vinculada directamente con la

participación ciudadana y la relación con las comunidades, abordando la relación entre los usuarios y usuarias, los privados y el Estado. Para más detalles al respecto, revisar en sección de 'Resultados de Productos Estratégicos', capítulo referido a Participación Ciudadana.

Ya creado y socializado el Manual de Relacionamento Comunitario, nuestro desafío es su aplicación en el territorio.

Como no hay participación sin información, el desafío es difundir, educar y empoderar a la ciudadanía a través de los mecanismos de participación de la SISS, para formar ciudadanas y ciudadanos conscientes de sus derechos, sus deberes y con conciencia hídrica. Para ello ya se está avanzando en una Estrategia Educativa que permita el acceso de toda persona a material indispensable para dicha formación.

Avanzaremos en la plena aplicación de nuestra Norma de Participación Ciudadana, que nos mandata el fortalecimiento de los mecanismos de participación, en especial el robustecimiento del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), haciéndolo crecer no solo en participación, sino en paridad, inclusión y descentralización.

- **Sequía y Adaptación al Cambio Climático:**

La sequía y el cambio climático, junto con ser un compromiso asociado al programa de gobierno, sigue siendo uno de los principales ejes de trabajo de la SISS. En este sentido y respecto de los desafíos planteados en el BGI anterior, se anunció a principios de 2023, la construcción de una Planta Desaladora de Agua de Mar (PDAM) para la Región de Coquimbo. Se continuó con la etapa de implementación de la habilitación de pozos de agua, incorporando 4 pozos a la región de Coquimbo, destinados al consumo humano. Se inició además, la construcción de una Planta de Tratamiento de Aguas Servidas en Vicuña. Ambos proyectos, corresponden a compromisos presidenciales para consumo humano y asegurar el suministro de agua a la región más afectada de Chile en la actualidad.

Los proyectos de reúso directo de aguas servidas (AS), para bajar las pérdidas de aguas no facturadas (ANF), sin dudas serán uno de los principales desafíos de la SISS para 2024. El objetivo es concretar las iniciativas expuestas en los resultados del presente BGI, empujando las definiciones de política pública que permitan la construcción de infraestructura multipropósito y estructural que dé solución a los problemas de fuentes en las regiones más golpeadas por la escasez hídrica, como lo son Coquimbo y Valparaíso.

Durante 2024, se continuará con la habilitación de pozos para el agua de consumo humano en la región de Coquimbo. Se proyecta la incorporación de los siguientes pozos para 2024: durante

marzo el pozo Los Mandarinos y los pozos Gemelos Punta Piedra, mientras que para el mes de abril los dos pozos recuperados de Alfalfares. Además, la Planta de Tratamiento de Osmosis Inversa (PTOI) Los Mandarinos, que habilitará los pozos de Los Mandarinos, tendrá su puesta en marcha durante el mes de marzo.

El proyecto de construcción de sondaje en el sector de Chañaral Alto, Vicuña y Peralillo, región de Coquimbo entrará en su etapa final de implementación. Durante 2024 se iniciará el proceso de licitación de las obras e inicio de la perforación para dichos proyectos.

También para junio de 2024, se tiene proyectado el término de las obras de la PTAS de Vicuña, plazo que incluye la puesta en marcha. Este plazo considera la paralización que tuvieron las obras debido a hallazgos arqueológicos e imprevistos en la ejecución de obras.

- **Concesiones:**

En materia de Concesiones, nuestros principales desafíos para 2024, son: lograr la aprobación de la ley que permite reducir los plazos de tramitación de Ampliaciones de Territorio operacional y desarrollar la metodología para incorporar el análisis de riesgos en los planes de inversión de las empresas. Esta última, forma parte de uno de los nuevos compromisos de Alta Dirección Pública, suscritos por el Superintendente de Servicios Sanitarios, para su segundo periodo de 3 años en el cargo y que se encuentra en plena sintonía con los lineamientos de gobierno y la realidad del país en materia de riesgos de desastres que pudieran amenazar la infraestructura de agua potable.

- **Ciberseguridad:**

En estos días se promulgó y publicó la Ley Marco de Ciberseguridad que entre otros crea la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI); organismo rector de la ciberseguridad del país encargado de regular, fiscalizar y sancionar a todos los organismos públicos y privados que presten servicios esenciales. Los Servicios Sanitarios, son esenciales y por supuesto que estaremos siguiendo la implementación de esta ley en el sector.

- **Fiscalización:**

La aguda escasez hídrica, especialmente en la región de Coquimbo, obligará a la SISS a redoblar sus esfuerzos de fiscalización y de coordinación con el fin de mantener la continuidad de servicio, como ha sido hasta la fecha, sabiendo que cada vez resulta más complejo.

El aumento que se ha observado en los últimos años en los reclamos asociados al servicio de alcantarillado obliga de reforzar y perfeccionar los mecanismos de fiscalización de este sistema. El

2024 será el primer año de aplicación del instructivo de inspección televisiva de colectores, herramienta preventiva que, junto con el afinamiento de la fiscalización, aumentarán significativamente la acción de la SISS en esta materia.

Durante el 2024 se espera contar con una versión actualizada del manual de facturación, instrumento esencial que concentra las instrucciones de la autoridad en materia comercial, uno de los aspectos más relevantes para los clientes de las empresas sanitarias.

La incorporación creciente de iniciativas de reutilización de aguas servidas tratadas requerirá por parte de la SISS de una revisión de los criterios de seguimiento y fiscalización de estas plantas, de modo de contribuir a las certezas jurídicas de este tipo de proyectos.

- **Gestión de Personas:**

Se continuará con la aplicación de la Malla Curricular Formativa para el cargo de Fiscalizador/a Regional. Esta meta fue acompañada de un crecimiento del presupuesto de capacitación para el año 2024, lo que permitirá cumplir con el desafío de la implementación del primer año del proyecto.

También se dará continuidad, para el año 2024, al convenio con la Dirección Nacional del Servicio Civil para utilizar la plataforma CAMPUS. Ya se dispone de una malla de formación para las 48 personas que dirigen equipos de trabajo y son tomadores de decisiones a nivel institucional.

A contar de enero de 2024, se hace efectiva la puesta en marcha del Teletrabajo en la SISS, con el desafío de cumplir con nuestro objetivo de apalancar la retención de talento de la SISS, junto con modernizar los sistemas de organización del trabajo y avanzar en una gestión más expedita con uso de tecnologías de información.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Recursos Humanos	64
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	73
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	74
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	75
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	76
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	78

## Anexo 1: Recursos Humanos

---

### Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	104	96.30%	136	95.10%	240
Planta	4	3.70%	7	4.90%	11
Total	108	100.00%	143	100.00%	251

### Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	15	13.89%	4	2.80%	19
Directivos	0	0%	5	3.50%	5
Auxiliares	1	0.93%	3	2.10%	4
Profesionales	53	49.07%	74	51.75%	127
Administrativos	11	10.19%	4	2.80%	15
Total	108	100.00%	143	100.00%	251

## Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	8	7.41%	24	16.78%	32
ENTRE 35 y 44 AÑOS	36	33.33%	40	27.97%	76
ENTRE 45 y 54 AÑOS	31	28.70%	40	27.97%	71
ENTRE 55 y 59 AÑOS	22	20.37%	21	14.69%	43
ENTRE 60 y 64 AÑOS	8	7.41%	10	6.99%	18
65 Y MÁS AÑOS	3	2.78%	8	5.59%	11
Total	108	100.00%	143	100.00%	251

## Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Reemplazo	2	100.00%	3	100.00%	5
Total	2	100.00%	3	100.00%	5

**Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada  
(mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	2	100.00%	3	100.00%	5
Total	2	100.00%	3	100.00%	5

**Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio  
(mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	18	23	22
(b) Total de ingresos a la contrata año t	25	43	29
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	72,00%	53,49%	75,86%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	19	22	22
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	18	23	22
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	105,56%	95,65%	100,00%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	11	28	19
(b) Total dotación efectiva año t	217	235	251
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,07%	11,91%	7,57%

## 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	1	2	3
Otros retiros voluntarios año t	10	25	10
Funcionarios retirados por otras causales año t	0	1	6
Total de ceses o retiros	11%	28%	19%

## 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	25	43	29
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	11	28	19
Porcentaje de recuperación (a/b)	227,27%	153,57%	152,63%

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	15	14	11
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	24	22	6
(b) Total Contratos efectivos año t	202	221	240
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	11,88%	9,95%	2,50%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	126	88	155
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	58,06%	37,45%	61,75%

### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	83	105	248
(b) Total de participantes capacitados año t	126	88	155
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	0,66	1,19	1,60

### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	7	8	18
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	14,29%	12,50%	5,56%

### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

## 5 Días no Trabajados

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	198	239	335.16
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,91	1,02	1,34

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	99.17	93.67	140.25
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,46	0,40	0,56

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	36.58	60.91
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,16	0,24

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	69	120.67	152.25
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,32	0,51	0,61

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	186	193	245
Lista 2	0	3	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	186%	196%	245%
(b) Total Dotación Efectiva año t	217	235	251
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	85.71%	83.40%	97.61%

### 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	No	Si	Si

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Si	Si	Si

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	25	43	29
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

## **Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023**

---

<b>Iniciativa</b>	<b>Estado de Avance</b>
-------------------	-------------------------

## **Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

---

**Cuadro 11**

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

## Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

### Medidas

Medidas	Resultados
Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Para profundizar la transversalización de la perspectiva de género en el Servicio y trabajar las inequidades, brechas y barreras de género, se hace necesario contar con un diagnóstico institucional que permita levantar medidas y acciones sobre las cuales el Servicio debe actuar en la materia. Según lo anterior, se elaboró un diagnóstico institucional de género que detectó la existencia de inequidades, brechas y/o barreras relacionadas con el quehacer de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. La medida contó con las siguientes actividades: Análisis de la ficha A1 para identificar IBB de género. Análisis de presencia de inequidades, brechas y/o barreras en la gestión interna del Servicio relacionadas con el personal que trabaja en el Servicio
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaboración de la Política Ministerial de Género. La Política de Género, ha tenido como objetivo principal, contribuir a la eliminación de las IBB de Género dentro del quehacer ministerial, para el cumplimiento de los derechos de la igualdad de género, y para lograr acciones en torno a la equidad, potenciando la inclusión, el reconocimiento a disidencias y diversidad sexo-genérica y el principio de no discriminación, promoviendo una cultura de respeto a la dignidad de las personas en todas sus expresiones y brindando los lineamientos estratégicos con el fin de efectuar un trabajo coordinado entre los Servicios en esta materia. El Plan de acción para su elaboración contempla acciones para el desarrollo de la política y para una estrategia para su difusión y tendrá como mínimo las siguientes actividades: - Elaboración de una propuesta de Política, con el apoyo de la Mesa Ministerial de Género. - Aplicación de un modelo participativo. Instancia de participación abierta a funcionarias, funcionarios y funcionaries del MOP para la revisión de la propuesta de la Política y en la que se consideran como parte del modelo participativo el levantamiento de las observaciones emanadas de dicho proceso. - Diseño de una estrategia de difusión de la Política de Género, con alcance a nivel central y regional, que considere distintas acciones de entrega de información y sensibilización. Las acciones de la estrategia de difusión serán definidas por la Mesa Ministerial de género.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	CAPACITACIÓN BÁSICA A 50 FUNCIONARIAS/OS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Perfil y cobertura: 50 Funcionarias/os/es capacitada/os/es en materia de género nivel básico. Contenido: El contenido de la capacitación estará enmarcado en la formación inicial y sensibilización en género para la Superintendencia de Servicios Sanitarios y el Programa será enviado a la Red de Género previo a su implementación. Aprobación: Se entenderá por capacitada/o/e a las personas que hayan aprobado el curso en modalidad presencial o e-learning y para el caso de actividades presenciales, se solicitará que cuenten con al menos un 75% de asistencia. Extensión: Mínima de 8 horas. Alcance: Incluye dotación efectiva y personal a honorarios. Modalidad: Podrá ser desarrollada presencialmente o mediante e-learning. Formalización: La capacitación ha sido incluida en Plan Anual de Capacitación del Servicio.

### Iniciativas

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

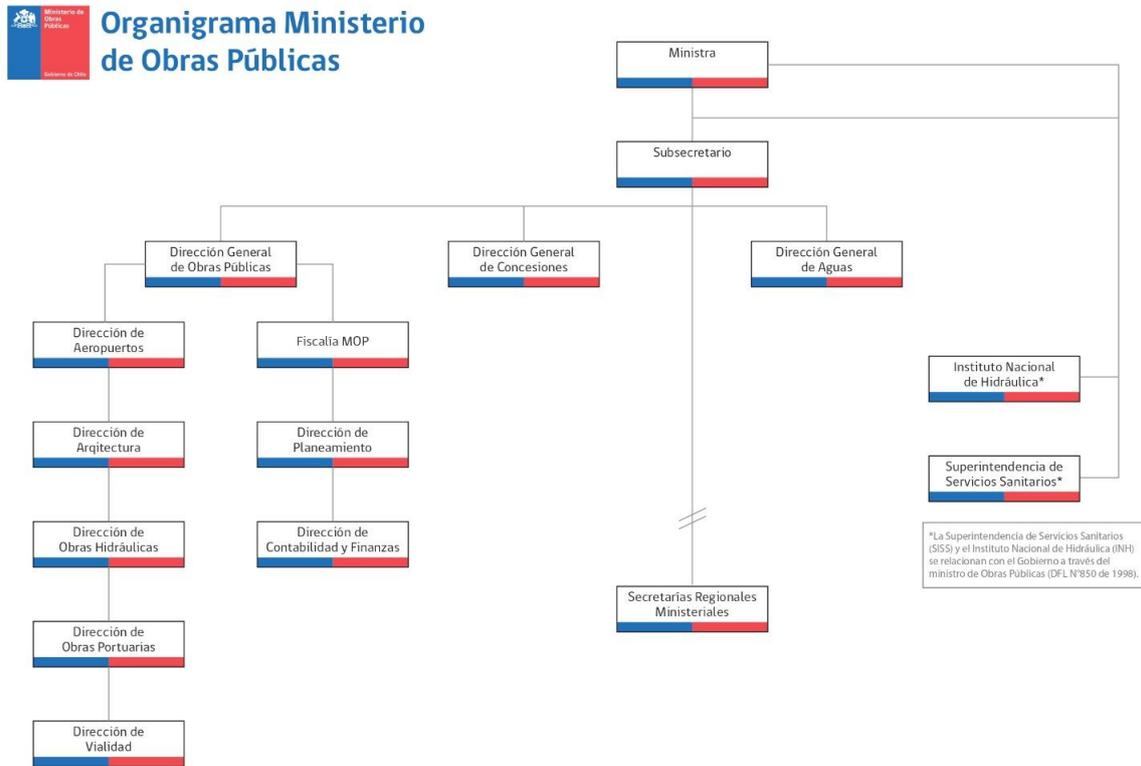
## Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html</a>
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html</a>
		<a href="https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos">https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos</a>
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html</a>
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html</a>
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html</a>

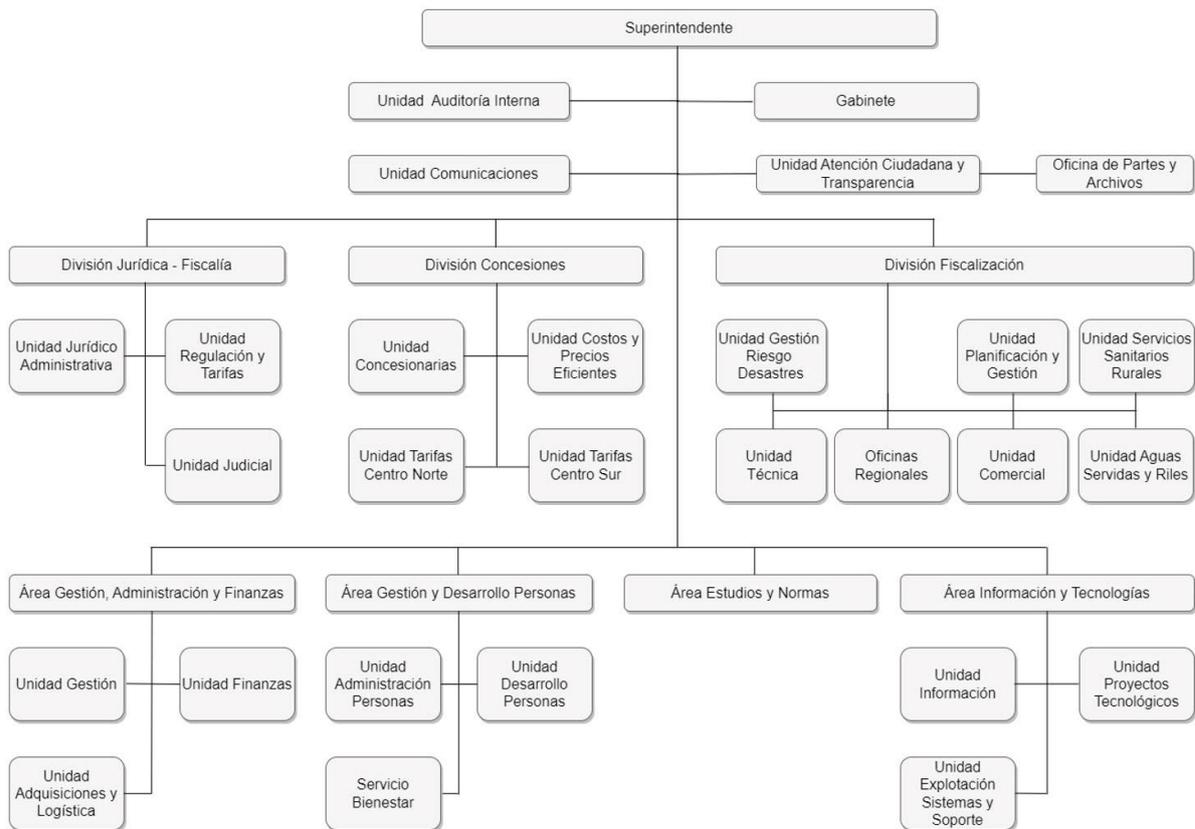
## Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

### Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Comunicaciones Subsecretaría, 2024.

## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



## Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Servicios Sanitarios	Jorge Rivas Chaparro
Jefe División Jurídica-Fiscalía (S)	David Peralta Anabalón
Jefe División Concesiones	Álvaro Sola Alcázar
Jefe División Fiscalización	Gabriel Zamorano Seguel
Jefa Área Gestión Administración y Finanzas (S)	Paula Pereira Monsalve
Jefa Área Gestión y Desarrollo de Personas	Ximena Sepúlveda Lazcano
Jefe Área Estudios y Normas	Christian Lillo Sarmiento
Jefe Área Información y Tecnologías	Claudio Araya Benavente
Jefa Unidad Auditoría Interna	Mariana Riveros Yuang
Jefa Unidad Asesores	Paula Pereira Monsalve
Jefa Unidad Comunicaciones	Carol Pizarro León
Jefa Unidad Atención Ciudadana y Transparencia	Ximena Silva Palma