



**CSP** · INGENIERÍA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

Superintendencia de Servicios Sanitarios

# Análisis y recomendaciones para aumentar la eficiencia y eficacia de la función fiscalizadora de la SSS

INFORME FINAL

Abril 2021

Estudio realizado entre  
noviembre de 2020 y diciembre de 2021

**DIRECTOR ACADÉMICO**

Pablo González

**JEFE DE PROYECTO**

Pablo Galaz

**EQUIPO**

Rafael del Campo

Miguel Mora

Ramiro Insunza

Felipe Blaset

**CONTRAPARTE INSTITUCIONAL**

Sergio Barbera Pérez

Jefe Unidad de Gestión de Riesgos de Desastres

Roberto Duarte

Jefe (s) de División de Fiscalización

Las opiniones expresadas en el presente  
documento no representan necesariamente  
la posición de la Contraparte Institucional.

## TABLA DE CONTENIDOS

1	Introducción.....	6
1.1	Siglas .....	6
2	Metodología del estudio.....	9
2.1	Requerimientos de la SISS.....	9
2.1.1	Análisis crítico de funciones y procesos del nivel central.....	9
2.1.2	Propuesta metodológica para medir efecto de la labor fiscalizadora.....	9
2.2	Descripción de actividades desarrolladas .....	10
2.3	Consideraciones metodológicas .....	13
3	Situación actual de procesos de fiscalización del nivel central .....	16
3.1	Contexto .....	16
3.1.1	Marco normativo .....	16
3.1.2	Cadena de valor de la SISS .....	19
3.2	Función fiscalizadora de la SISS.....	22
3.2.1	Funciones de la División de Fiscalización .....	22
3.2.2	Organización de la División de Fiscalización .....	23
3.3	Mecanismos de fiscalización.....	24
3.3.1	Autocontrol de las ESS .....	24
3.3.2	Auditorías de protocolos.....	26
3.3.3	Auditorías de infraestructura.....	27
3.3.4	Fiscalizaciones directas .....	27
3.3.5	Controles directos.....	29
3.3.6	Supervisión del autocontrol por parte de las propias ESS.....	29
3.4	Registros de fiscalización .....	30
3.5	Ciclos de fiscalización.....	32
3.6	Procesos de fiscalización.....	32
3.7	Estandarización de procesos de fiscalización del nivel central .....	36
4	Antecedentes para la medición de resultados de las fiscalizaciones de la SISS .....	37
4.1	Distinciones conceptuales .....	37
4.2	Indicadores de fiscalización en otras superintendencias .....	39

4.3	Instrumentos para evaluación de programas públicos nacionales .....	42
4.4	Revisión de datos e indicadores para medir resultados de la fiscalización .....	43
4.4.1	Indicadores disponibles .....	46
5	Recomendaciones para aumentar eficiencia y eficacia de procesos de fiscalización del nivel central de la SISS 48	
5.1	Mejoras a los procesos de gestión estratégica de la fiscalización.....	50
5.1.1	Adopción de ciclos de gestión estratégica .....	50
5.1.2.	Incorporar analítica a los datos entregados por las ESS y las empresas generadoras de RILES .....	51
5.1.3.	Diseñar y medir indicadores de resultados que den cuenta del desempeño de las actividades de fiscalización.....	58
5.1.4.	Establecer compromisos verificables.....	59
5.1.5	Reconocer los procesos certificados por las ESS.....	61
5.2	Mejoras a los procesos de gestión de reclamos de clientes y autoridades.....	62
5.3	Mejoras a los procesos de supervisión de emisores de RILES.....	64
5.4	Mejoras a los procesos de ejecución de las fiscalizaciones .....	65
5.4.1	Formalizar la totalidad de los procedimientos que aplica la SISS en la fiscalización de los procesos de las ESS65	
5.4.2	Mejorar la sincronización entre procesos de recepción y análisis de datos en los procesos de fiscalización.....	65
5.4.3	Estructurar todos los análisis recurrentes de data para automatizarlos y generar informes claves 66	
5.4.4	Programar el control de cumplimiento de las ESS en fechas comprometidas.....	67
5.4.5	Jerarquizar las fiscalizaciones aleatorias.....	68
5.5	Mejoras a los procesos de gestión de riesgos de desastres.....	68
5.6	Mejoras a los análisis en procesos de sanciones e impugnaciones .....	69
6	Recomendaciones para mejorar el seguimiento de actividades de fiscalización.....	70
6.1	Sistematización de cargos y vinculación con Procedimientos de fiscalización.....	70
6.2	Sistematización de la normativa a fiscalizar y vinculación con cargos .....	73
6.3	Elaboración de programas de fiscalización .....	74
6.4	Seguimiento de compromisos (plan de cumplimiento) .....	75
6.5	Realización de programa “piloto” de fiscalización .....	75
6.6	Estandarización de series documentales de fiscalización .....	76
6.7	Construcción de un Panel de control de indicadores de productos de fiscalización .....	78

7	Propuesta para evaluar resultados las fiscalizaciones de la SISS.....	80
7.1	Construcción de relaciones causa-efecto .....	80
7.2	Tipos de evaluación .....	82
7.3	Matriz de marco lógico .....	83
7.3.1	Lógica vertical .....	84
7.3.2	Lógica horizontal.....	85
7.4	Diseños de investigación para medir resultados.....	86
7.5	Ejercicio aplicado: Continuidad de servicio de agua potable .....	88
7.5.1	Revisión de indicadores de resultados utilizados por la SISS .....	89
7.5.2	Propuesta de evaluación según Matriz de Marco Lógico .....	90
8	Anexo 1: Fichas de procesos priorizados .....	93
8.1	Área Técnica .....	93
8.1.1	Calidad de agua potable .....	93
8.1.2	Calidad de agua en fuentes.....	94
8.1.3	Continuidad de servicio de agua potable.....	96
8.1.4	Continuidad del servicio de alcantarillado .....	97
8.1.5	Planes de desarrollo.....	98
8.1.6	Presiones de agua potable.....	100
8.1.7	Sequía y Escasez Hídrica .....	101
8.2	Área de tratamiento de aguas servidas y RILES .....	102
8.2.1	Plantas de tratamiento de aguas servidas .....	102
8.2.2	Tratamiento de RILES.....	104
8.2.3	Plantas elevadoras de aguas servidas .....	105
8.2.4	Evaluación de Impacto Ambiental .....	107
8.3	Área comercial .....	108
8.3.1	Aplicación de tarifas.....	108
8.3.2	Término medio .....	110
8.3.3	Límite de sobreconsumo .....	112
8.3.4	Subsidios .....	113
8.3.5	Cobros no monopólicos .....	115
8.3.6	Cortes.....	117

8.3.7	Reposición.....	119
8.3.8	Cobranza extrajudicial .....	120
8.4	Sistema de Atención a Clientes (SAC) .....	122
8.5	Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres .....	123
8.5.1	Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia y Desastre (PSA)	123
8.5.2	Planes preventivos de temporada (Invierno, Incendios Forestales, Precipitaciones Estivales)	124
8.5.3	Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030	126

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe Final del estudio “Análisis y recomendaciones para aumentar la eficiencia y eficacia de la función fiscalizadora”, ejecutado por el Centro de Sistemas Públicos (CSP) de la Universidad de Chile para la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

El objetivo general del estudio es generar recomendaciones técnicas y metodológicas que permitan aumentar la eficiencia y eficacia de la función fiscalizadora de la SISS, en lo que respecta a los procesos de fiscalización realizados en el nivel central, así como la generación de evidencia para la toma de decisiones sobre acciones de fiscalización. En este sentido, los objetivos específicos del trabajo serían los siguientes.

- Objetivo 1: Aumentar la eficiencia de la labor fiscalizadora de la SISS que es ejecutada desde su nivel central, mediante un análisis de sus procesos y generación de recomendaciones.
- Objetivo 2: Contribuir a la generación de evidencia sobre resultados e impactos de la labor fiscalizadora de la SISS, mediante la elaboración de una propuesta metodológica para monitorear las actividades y resultados de fiscalización, y asesoría en la definición de requerimientos técnicos para la contratación del diseño e implementación de una evaluación de impacto de las fiscalizaciones de la SISS.

De acuerdo a lo establecido en el Informe “Ajuste Metodológico”, el presente documento se compone de las secciones contenidas en el Informe anterior donde se han incorporado las observaciones recibidas a la fecha (Capítulos 2 al 4) y las recomendaciones propias del estudio (Capítulos 5 al 7).

- Capítulo 2. Metodología del estudio, lo cual contempla la definición de requerimientos iniciales de la SISS, reporte de avance, y algunas consideraciones metodológicas.
- Capítulo 3. Levantamiento de la situación actual de los procesos de fiscalización desde el nivel central, lo cual contempla una síntesis del contexto institucional hasta el levantamiento de procesos.
- Capítulo 4. Evidencia para el diseño de una propuesta de medición de resultados e impactos de la función fiscalizadora de la SISS.
- Capítulo 5. Recomendaciones para aumentar eficiencia y eficacia de los procesos de fiscalización a nivel central.
- Capítulo 6. Recomendaciones para mejorar el seguimiento de las actividades de fiscalización, los productos derivados de estos procedimientos y herramientas para el monitoreo de indicadores para el control de gestión.
- Capítulo 7. Recomendaciones para el diseño e implementación de una evaluación de impacto de la función fiscalizadora de la SISS.

Cabe señalar que los contenidos de este informe, así como todas las correcciones que se incorporen a partir de observaciones a recibir por parte de la SISS, serán parte íntegra del Informe Final corregido del estudio.

### 1.1 SIGLAS

Para un completo entendimiento de este informe, se recomienda tener en consideración las siguientes siglas:

- AC: Área Comercial
- AT: Área Técnica

- ADAR: Área de Disposición (Tratamiento) de Aguas Servidas y RILES
- AP = Agua Potable
- APR = Agua Potable Rural
- AS = Aguas Servidas
- CEPAL: Comisión Económica para América Latina y El Caribe.
- CGR: Contraloría General de la República
- CSP: Centro de Sistemas Públicos
- DF: División de Fiscalización
- DIPRES: Dirección de Presupuestos.
- DOCOFI: Registro de Documentos Internos
- DS: Decreto Supremo
- DFL: Decreto con Fuerza de Ley
- EC: Exactitud en el cobro
- EI: Establecimiento Industrial. empresas que descargan afluentes con una carga contaminante media diaria, medida en condiciones de máxima generación de carga contaminante y antes de toda forma de tratamiento, según lo establecido en el DS 609/98.
- ERP: Estación Reductora de Presión.
- ESS: Empresa de Servicios Sanitarios. Titulares de concesiones de servicios sanitarios, otorgadas conforme al decreto con fuerza de ley N° 382, del Ministerio de Obras Públicas, de 1988.
- FVO: Ficha de Verificación de Obra
- Hyperion: Herramienta de Inteligencia de negocios (BI) de ORACLE que genera reportes a partir de los datos disponibles en la SISS
- IPS: Inicio Procedimiento Sancionatorio
- LGSS: Ley General de Servicios Sanitarios, DFL 382
- MAP: Medidor de agua potable
- MEI: Metas de Eficiencia Institucional
- MINSAL: Ministerio de Salud
- MMA: Ministerio de Medio Ambiente
- MOP: Ministerio de Obras Públicas
- NCh: Norma Chilena
- PCP: Punto de Control de Presión
- PD: Plan o Planes de Desarrollo presentados cada 5 años por las empresas sanitarias, actualizados anualmente.
- PEAP: Planta elevadora de Agua Potable
- PEAS: Planta elevadora de Aguas Servidas
- PMG: Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- PPTAS: Planta de Pre Tratamiento de Aguas Servidas
- PR: Protocolo de Requerimiento de Información a las ESS
- PROCOF: Procedimiento de Control y Fiscalización de RILES generados por Establecimientos Industriales
- PS: Presión del Servicio de Agua Potable

- PSA: Plan de Suministro Alternativo de AP en situación de emergencia y desastre
- PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable
- PTAS: Planta de Tratamiento de Aguas Servidas.
- RCA: Resolución de Calificación Ambiental
- RE: Respuestas a reclamos y emergencias
- Res.: Resolución
- RIDAA: Reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado
- RIDEX: Registro Integrado de Documentos Externos
- RILES: Residuos Industriales Líquidos descargados por un establecimiento industrial
- RIF: Registro Integrado de Fiscalización
- RPM: Resolución con Programa de Monitoreo de la calidad del efluente de una industria
- RRD: Reducción del Riesgo de Desastres
- SAC: Sistema de Atención de Clientes
- SEA: Servicio de Evaluación Ambiental
- SEIA: Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental
- SERNAC: Servicio Nacional del Consumidor
- SIAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana
- SINAR: Sistema de Intercambio de Archivos
- SISS: Superintendencia de Servicios Sanitarios
- SSR: Servicio Sanitario Rural
- UGRD: Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres

## 2 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

### 2.1 REQUERIMIENTOS DE LA SISS

A continuación, se detallan los antecedentes generales que justifican la realización del presente estudio por parte de la SISS.

#### 2.1.1 Análisis crítico de funciones y procesos del nivel central

El nivel central realiza diversas funciones relacionadas con procesos de intercambio de información (protocolos, o bien referidos como documentos PR), que en general contienen información de resultados de mediciones relacionadas con la calidad de servicio entregada por las empresas sanitarias a sus clientes, o del resultado de otras obligaciones de estas mismas empresas, relacionada con exigencias legales, como la información de ejecución de Planes de Desarrollo, información de la aplicación tarifaria, indexaciones, entre otras. Es relevante considerar que algunos de estos protocolos, además de medir los estándares de calidad de servicio y aplicar las medidas administrativas para lograr su corrección cuando hay incumplimientos, también pueden ser utilizados como herramientas para las oficinas regionales a fin de mejorar sus procesos de fiscalización, tomando en cuenta que los recursos con que cuenta tanto el nivel central como regional son reducidos y siempre menores a las necesidades de dedicación horaria planteadas por las jefaturas.

En este sentido, se considera importante **analizar los procesos de fiscalización realizados a nivel central, identificando espacios de mejora que permitan aumentar su eficiencia y contribución a la labor fiscalizadora de la SISS**. Para ello se requiere una identificación de los procesos de fiscalización realizados, de los análisis que se ejecutan a nivel central y de los resultados de dichos análisis, y una propuesta que oriente la labor fiscalizadora que realizan las áreas del nivel central, proponiendo ajustes. Esto debiese permitir, por ejemplo, saber si las labores que ejecuta el nivel central son eficientes en cuanto a utilización de recursos, o si es pertinente abordar algunas de dichas actividades desde el nivel regional. O bien, si de acuerdo a las instrucciones o propuestas de sanciones a las EESS se está logrando efectivamente mejoras en la calidad del servicio, medido sistemáticamente a través de los protocolos, o es necesario modificar o reanalizar dichos procesos para lograr los efectos deseados.

Cabe señalar que la institución se encuentra en una etapa de implementación de un Registro Integrado de Fiscalizaciones. Por lo tanto, el trabajo a desarrollar también debiese clarificar cómo se debieran registrar actividades de fiscalización que no necesariamente tienen como resultados instrucciones o propuestas de sanciones a las sanitarias, sino más bien, corresponde a procesar información para orientar la labor fiscalizadora.

Este análisis se requiere en las áreas Comercial (AC), Técnica (AT) y de Aguas Servidas y RILES (ADAR).

#### 2.1.2 Propuesta metodológica para medir efecto de la labor fiscalizadora

Parte de la misión de la SISS, establece que debe “velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente,

asegurar a la comunidad, que el agua una vez utilizada será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable”.

Una medida que ha determinado esta Superintendencia es iniciar las acciones necesarias para medir sistemáticamente los efectos (directos y/o indirectos) que tiene (o tendría) la función fiscalizadora de la SISS en los resultados de calidad de los servicios prestados por las empresas sanitarias. En el corto plazo, esto debiese reflejarse, por ejemplo, en la creación de un panel de control que permita monitorear la acción fiscalizadora de la SISS, sistematizada en el Registro Integrado de Fiscalizaciones con resultados del análisis que se genera a partir de la recepción de información establecida en protocolos (PR), o bien con la medición de otras variables que se requiera implementar para una medición efectiva de productos e impacto de la labor fiscalizadora.

De este modo, y como punto de partida, se requiere **elaborar una propuesta metodológica para medir el efecto de la labor fiscalizadora de la SISS en términos de resultados de calidad de los servicios prestados por las empresas sanitarias**. Esto debiese contemplar la definición conceptual de métricas respecto la acción fiscalizadora en base a información disponible en los sistemas relevantes para este requerimiento, por ej.: Registro Integrado de Fiscalizaciones (RIF), Registro Integrado de Documentos Externos (RIDEX), Registro de Documentos Internos (DOCOFI), Sistema de Atención a Clientes (SAC) y la comprensión de los protocolos de información regulares que la SISS instruye a las empresas sanitarias. Todo lo anterior debe converger a una propuesta de diseño conceptual para analizar y visualizar datos (Panel de control integrado) que facilite los procesos de toma de decisión vinculados con la función fiscalizadora de la SISS.

El desarrollo de este proyecto debe considerar la participación de actores clave de la División de Fiscalización (DF), de modo que el resultado sea fruto de un proceso de construcción realizado por la SISS y guiado por el equipo consultor.

## 2.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De acuerdo a lo establecido en el Informe “Ajuste Metodológico”, las actividades según objetivos y alcances para el presente estudio son los siguientes.

Tabla 1: Actividades propuestas y contribución a los objetivos específicos establecidos

	Actividades generales	Obj1	Obj2
Levantamiento de la situación actual			
1	Elaboración de mapa de procesos de fiscalización SISS.	X	X
2	Levantamiento estandarizado de procesos de fiscalización realizados desde nivel central.	X	X
3	Vinculación de normas en leyes, reglamentos (diseño), instrucciones y jurisprudencia (implementación), con los procesos.	X	X
4	Análisis sobre la coherencia de los procesos con las obligaciones y facultades.	X	X
5	Levantamiento de la situación actual respecto a mediciones del efecto de la acción fiscalizadora de la SISS (procesos e indicadores). Considera definiciones de la CGR y realizadas por la SISS a DIPRES.		X
6	Revisión de datos contenidos en protocolos de información vinculados a la fiscalización y registros de sistemas relevantes para sus procesos (ej.: RIF, RIDEX, DOCOFI, SAC).	X	X
7	Revisión de procedimientos de recolección y procesamiento, y la metodología de análisis de PR.	X	X
8	Tipificación de medidas administrativas instruidas por SISS a las ESS y resultados de su seguimiento.	X	X

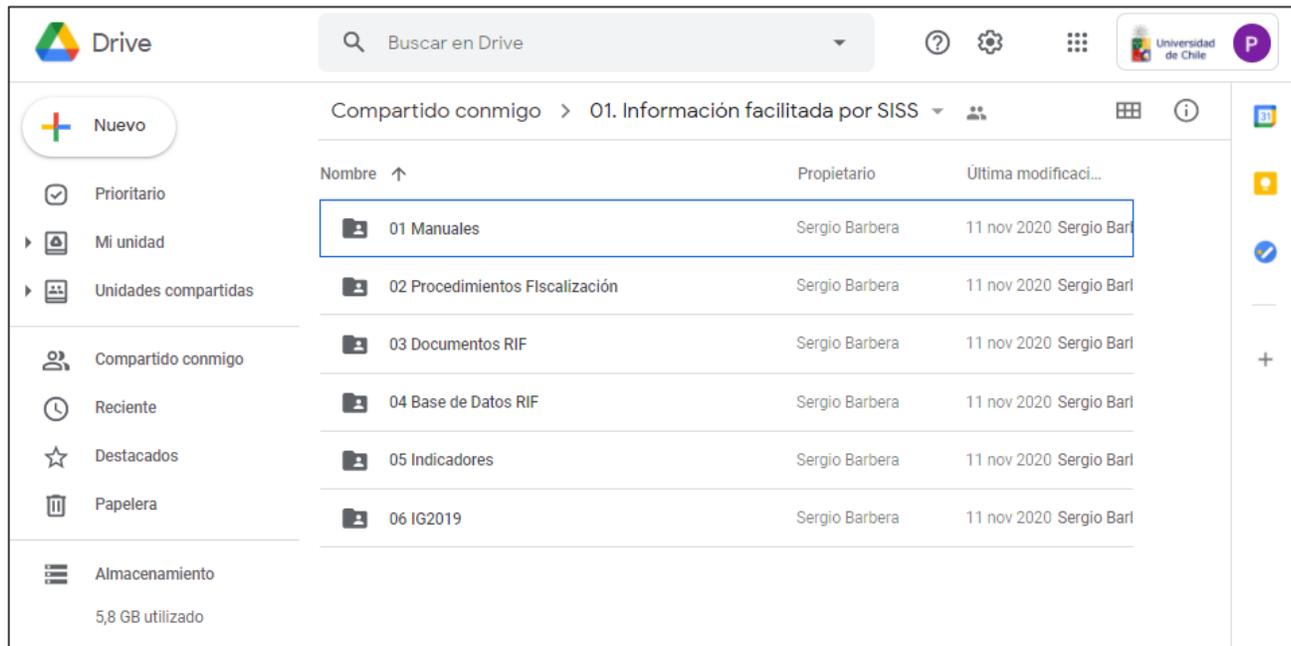
Actividades generales		Obj1	Obj2
Elaboración de recomendaciones			
9	Análisis de indicadores para toma de decisiones en fiscalización en términos de su utilidad para la toma de decisiones.		X
10	Revisión de propuestas de ajustes a facultades legales de la SISS.	X	
11	Revisión de métricas de fiscalización utilizadas por entidades fiscalizadoras (nacional y/o internacional).		X
12	Elaboración de propuestas para fortalecer la función fiscalizadora de la SISS realizada desde nivel central.	X	
13	Elaboración de propuestas para incluir las actividades de fiscalización del nivel central en Registro Integrado de Fiscalización.	X	
14	Elaboración de propuesta metodológica para monitoreo de actividades y productos de fiscalización.		X
15	Elaboración de propuesta de panel de control para sistematizar e integrar indicadores.		X
16	Elaboración de recomendaciones para el diseño e implementación de una evaluación de impacto de la función fiscalizadora de la SISS.		X

Fuente: Elaboración propia

A la fecha de entrega del presente documento, se ha dado cumplimiento a todas las actividades contempladas, exceptuando aquellas referida a la tipificación de medidas administrativas instruidas por SISS a las ESS y resultados de su seguimiento, por cuanto la SISS recién está integrando la información disponible en la materia.

En lo que respecta a la revisión documental, se ha realizado en toda la información dispuesta por la SISS en plataforma Google Drive, lo cual contempla manuales desarrollados por la DF, procedimientos previamente formalizados, documentos asociados al Registro Integrado de Fiscalización (RIF), indicadores de resultado e impacto trabajados por áreas de la División de Fiscalización, entre otros.

Ilustración 1: Captura de carpeta compartida con SISS para disposición de antecedentes institucionales



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se han realizado entrevistas, cuyas fechas se indican en las siguientes tablas:

Tabla 2: Primera ronda de entrevistas

Identificación proceso	Profesional a cargo	Día	Hora
Área técnica	Rodrigo Peña	03/11/2020	09.30-10.30
ADAR	Verónica Vergara	03/11/2020	11.00-12.00
División Fiscalización	Roberto Duarte	09/11/2020	09.00-10.00
Gestión de riesgos	Pablo Carrasco	03/11/2020	12.00-13.00
Área Comercial	María Teresa Urbina	04/11/2020	11.00-12.00
Gestión de riesgos	Sergio Barbera	04/11/2020	12.00-13.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Segunda ronda de entrevistas

Área	Prioridad	Identificación proceso	Profesional a cargo	Día	Hora
ADAR	1	PTAS	Elba Vargas	24/11/2020	09.00-10.00
	2	Tratamiento de RILES	Alfredo Espinoza	26/11/2020	10.00-11.00
	3	SEIA	Verónica Vergara	16/12/2020	11:00-12:00
	4	PEAS	Ingeborg Suckely Verónica Vergara	20/11/2020	09.00-10.00
COMERCIAL	1	Aplicación de tarifas	Giovanni Queirolo	24/11/2020	11.00-12.00
	2	Término medio	Honorino Córdova	26/11/2020	11.00-12.00
	3	Límite de sobreconsumo	Luis Cid	19/11/2020	10.00-11.00
	4	Subsidios	Fabiola Triviño	01/12/2020	12:30-13:30
	5	Cobros no monopólicos	Ma Teresa Urbina	26/11/2020	12.00-13.00
	6	Corte	Miguel Lavanderos	25/11/2020	11.00-12.00
	7	Reposición	Jose Mardones	26/11/2020	12.00-13.00
	8	Cobranza extrajudicial	Jaime Ramírez	23/11/2020	09.00-10.00
TÉCNICA	1	Calidad de Agua Potable	Carmen Silva y Christian Maurer	19/11/2020	12.00-13.00
	2	Calidad de Fuentes	Carmen Silva	19/11/2020	09.00-10.00
	3	Continuidad de Agua Potable	Juan Pablo Jaque	23/11/2020	11.30-12.30
	4	Continuidad de Aguas Servidas.	Juan Pablo Jaque	23/11/2020	11.30-12.30
	5	Planes de Desarrollo	Jaqueline Torres	17/11/2020	10.00-11.00
	6	Presiones AP	Cristian Cárdenas y Juan Pablo Jaque	25/11/2020	12.00-13.00
	7	Sequía y escasez hídrica	Rodrigo Peña y Juan Pablo Jaque	21/12/2020	15:30 – 16:30
REGISTROS	1	RIDEX	Claudio Araya y Freddy Contreras	24/11/2020	10.00-11.00
	2	DOCOFI	Claudio Araya y Freddy Contreras	24/11/2020	10.00-11.00
	3	Sistema de Atención Ciudadana (SAC)	Ximena Silva y Macarena Rojas	17/11/2020	09.00-10.00
	4	RIF	Pablo Carrasco	30/12/2020	09.00-10.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Tercera ronda de entrevistas

Área	Prioridad	Identificación proceso	Profesional a cargo	Día	Hora
FISCALÍA	1	Medidas administrativas	Alicia Ramírez Concha	06/01/2021	11.00-12.00
TÉCNICA	2	Gestión de datos y PRs	María Campos	04/01/2021	11.00-12.00
	3	Procesos tarifarios	Sergio Rivera	06/01/2021	15.00-16.00
	4	Elaboración de Planes de Desarrollo	Marta Sepúlveda	12/01/2021	15.00-16.00

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

---

En lo referente al levantamiento de procesos, el equipo de proyecto propuso la utilización de un formato estándar para homogenizar la base de conocimiento relativo a los procesos de fiscalización del nivel central, con los siguientes aspectos a describir.

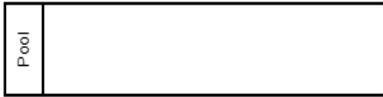
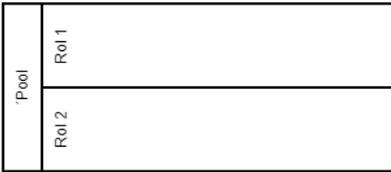
- Información relevante del proceso.
  - Nombre del proceso.
  - Programa de fiscalización al que pertenece.
  - Objetivo.
  - Unidades y personas responsables.
  - Aporte al objetivo estratégico de la SISS (declarado/no declarado).
  - Normativa y obligaciones fiscalizadas.
  - Tipo de fiscalización (tipología según criterios a consensuar).
  - Universo y unidades fiscalizables.
  - Documentos asociados.
- Descriptores del proceso (converge a un diagrama del proceso en formato BPMN).
  - Insumos relevantes (permite identificar otras áreas SISS que interactúan).
  - Actores.
  - Actividades.
  - Reglas de negocio (decisiones, estándares, etc.).
  - Sistemas de información.
  - Documentos vinculados.
  - Normas vinculadas.
  - Eventos relevantes.
  - Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros).
  - Productos relevantes (permite identificar otras áreas SISS que interactúan).
- Estadísticos del proceso.
  - Capacidad (cuello de botella).
  - Tiempo de ciclo (ciclos necesarios para cumplir con la función fiscalizadora de la SISS).

Para el diseño de los flujogramas de trabajo de los procesos de fiscalización de la SISS se utilizará la notación gráfica *Business Process Management Notation* (BPMN). Cada proceso consta de:

- Nombre del proceso.
- Uno o más roles.
- Un evento de inicio.
- Tareas.
- Documentos.
- Decisiones.
- Uno o más eventos de fin.

Para la representación de cada elemento del proceso en el flujograma, en la notación gráfica BPMN se utilizan algunos elementos y símbolos como se muestran en la Tabla 5.

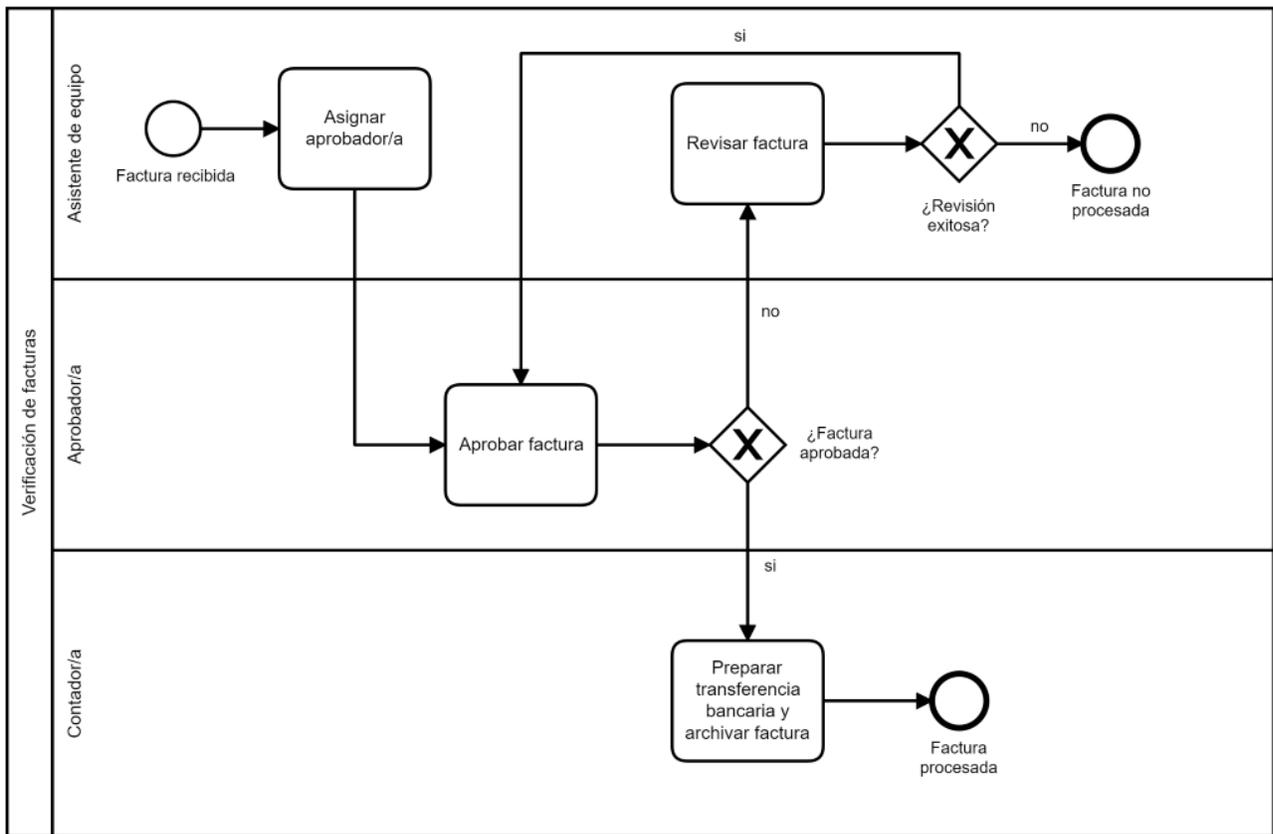
Tabla 5: Notación y elementos para entender el lenguaje BPMN

Nombre	Figura	Descripción
Pool		Representa el proceso completo. El nombre del Pool es el nombre del proceso.
Rol		Cada rol representa una función específica encargada de hacer una o más tareas.
Flecha		Indica el sentido del proceso.
Tarea		Especifica el trabajo que tiene que realizar el rol correspondiente.
Compuerta excluyente		Simboliza que en ese punto se escoge un solo camino de dos o más posibles.
Compuerta paralela		Simboliza que todas las tareas siguientes se ejecutan en paralelo.
Inicio		Indica el inicio del proceso.
Fin		Indica el fin del proceso.
Documento		Representa un documento asociado a una tarea.

Fuente: Elaboración propia

Así, por ejemplo, en la Ilustración 2 se puede observar el flujograma de un proceso hipotético de verificación de facturas donde se utilizan algunos de los elementos y símbolos descritos.

Ilustración 2: Flujograma del proceso de verificación de facturas (ficticio, a modo de ejemplo)



Fuente: Elaboración propia

En este caso, el proceso se llama “verificación de facturas” y consta de tres roles (asistente de equipo, aprobador/a y contador/a) que realizan las tareas designadas. Como puede observarse, el proceso inicia con la recepción de la factura y tiene dos finales posibles: procesar la factura (en caso de ser aprobada) o no procesar la factura (en caso de no ser aprobada ni revisada con éxito).

### 3 SITUACIÓN ACTUAL DE PROCESOS DE FISCALIZACIÓN DEL NIVEL CENTRAL

#### 3.1 CONTEXTO

Una descripción detallada de la situación actual de la SISS, la que recomendamos revisar para fines de no duplicar sus contenidos en este informe, está contenida en el Informe Final de la consultoría “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios”, realizado por el Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, finalizado el mes de marzo 2020. En particular, dicho trabajo hace referencia a los siguientes puntos, los cuales son utilizados en este trabajo.

- Definiciones estratégicas y facultades principales de la SISS.
- La SISS en el MOP.
- Caracterización del sector sanitario.
- Caracterización de la SISS.

##### 3.1.1 Marco normativo

De acuerdo al Portal de Transparencia, el [Marco Normativo](#) de la SISS está compuesto por las siguientes normas orgánicas y aquellas que le atribuyen competencias.

Tabla 6: Marco normativo de la SISS

Tipo de norma	Número norma	Denominación norma	Fecha publicación (*)	Enlace (**)	Última modificación
Ley Norma Orgánica	18.902	Ley Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios	27-01-1990	<a href="#">Ver enlace</a>	26-01-2010
Ley	21.075	Regula la recolección, reutilización y disposición de aguas grises	15-02-2018	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
Ley	20.998	Regula los Servicios Sanitarios Rurales	14-02-2017	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
Ley	19.549	Modifica el Régimen Jurídico aplicable a los Servicios Sanitarios	04-02-1998	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
Ley	18.778	Ley de Subsidio al pago del consumo de agua potable y servicio de alcantarillado	02-02-1989	<a href="#">Ver enlace</a>	08-10-1994
DS	609	Normas de emisión para regulación de contaminantes asociados a descargas de RILES a sistemas de Alcantarillado	20-07-1998	<a href="#">Ver enlace</a>	08-09-2004
DS	90	Normas de emisión para regulación de contaminantes asociados a descargas de RILES a aguas marinas y continentales	07-03-2001	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
DS	46	Norma de emisión de RILES a aguas subterráneas	17-01-2003	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
DS	1.199	Reglamento Concesiones Sanitarias	09-11-2005	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
DS	80	Norma de emisión para Molibdeno y Sulfatos de efluentes descargados desde tranques de relave al estero Carén	26-08-2006	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
DFL	382	Ley General de Servicios Sanitarios	21-06-1989	<a href="#">Ver enlace</a>	09-01-2014

Tipo de norma	Número norma	Denominación norma	Fecha publicación (*)	Enlace (**)	Última modificación
DFL	70	Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios	30-12-1988	<a href="#">Ver enlace</a>	15-02-2018
Reglamento	50	Servicios Sanitarios Rurales	19-10-2020	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
Reglamento	40	Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental	12-08-2013	<a href="#">Ver enlace</a>	13-11-2020
Reglamento	385	Reglamento para Designación y Funcionamiento de Comisiones de Expertos del art. 10 de la Ley de Tarifas	08-06-2001	<a href="#">Ver enlace</a>	Sin modificación
Reglamento	195	Reglamento de la Ley 18.778 de Subsidio al pago del consumo de AP y servicio de alcantarillado de AS	17-07-1998	<a href="#">Ver enlace</a>	26-10-2006
Reglamento	453	Reglamento DFL 70 Fijación de Tarifas de servicios de AP y Alcantarillado	17-01-1990	<a href="#">Ver enlace</a>	08-06-2001
(*) Fecha publicación de DO o dictación.					
(**) Enlace a texto íntegro y actualizado.					

Fuente: Elaboración propia

Las funciones de la Superintendencia se originan en la Ley General de Servicios Sanitarios DFL MOP 382/88 y se establecen en forma precisa como responsabilidades de la Superintendencia y del Superintendente en la Ley 18.902, orgánica, que creó la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

La Ley 18.902 define el mandato en el Artículo 2°, estableciendo la potestad fiscalizadora sobre las empresas sanitarias que producen y distribuyen agua potable o recolectan y disponen aguas servidas, así como a aquellas que generen residuos líquidos industriales.

Este artículo le entrega la facultad a la SISS de “inspeccionar las obras de infraestructura sanitaria que se efectúen por las prestadoras, tomando conocimiento de los estudios que le sirven de base.”

A su vez, el Artículo 4° otorga facultades al Superintendente para el cumplimiento de su función fiscalizadora, que se pueden ordenar de la siguiente forma:

1. Facultad para dictar instrucciones, normas técnicas y de interpretación: Las letras a), b), c) del artículo. 4° le otorgan la facultad de dictar las instrucciones necesarias para el cumplimiento de sus fines, proponer las normas técnicas relativas al diseño, construcción y explotación de servicios sanitarios y a las descargas de residuos líquidos industriales y velar por el cumplimiento de las normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios y descargas de residuos líquidos industriales. Esta facultad comprende también la de interpretarlas.
2. Potestad fiscalizadora: Comprende la fiscalización, en las empresas sanitarias y generadora de residuos líquidos industriales del cumplimiento de la normativa sanitaria.
3. Potestad sancionatoria: Referida a las sanciones que la SISS puede aplicar a los entes fiscalizados y a litigar en las instancias judiciales que corresponda.
4. Facultad relativa a los reclamos de los clientes: Referida a la posibilidad de requerir a las empresas sanitarias de una respuesta a los reclamos de los usuarios.

5. Facultad para requerir información a otras instituciones y entregarla respecto de la calidad del servicio: Corresponde a la facultar para requerir información a otras instituciones para el cumplimiento de sus funciones y de emitir informes periódicos sobre la calidad del servicio de las distintas prestadoras
6. Facultad de administración provisional del servicio sanitario: Se refiere a la posibilidad de nombrar un administrador provisional, en los casos que establece la Ley, que pertenezca al Registro de Administradores Delegados Provisionales.

En lo que se refiere específicamente a las concesionarias de servicios sanitarios, el DFL N° 382 de 1989 otorga a la SISS las siguientes facultades en el marco de la supervigilancia y control que debe ejercer sobre ellas:

- Pedir informes e inspeccionar los servicios.
- Requerir los diseños correspondientes a los proyectos incorporados en el Programa de Desarrollo y en proyectos con Aporte Financiero Reembolsable.
- Revisar o auditar su contabilidad.
- En general, adoptar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

El Reglamento del DFL 382, Ley General de Servicios Sanitarios, dictado por DS MOP 1.199 de 2004, “Aprueba el reglamento de las concesiones sanitarias de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas y de las normas sobre calidad de atención a los usuarios de estos servicios”. Contiene disposiciones específicas sobre las materias relativas al régimen de concesión para establecer, construir y explotar servicios públicos sanitarios, las condiciones que regulan la prestación de los servicios públicos sanitarios, entre los prestadores y los usuarios, los niveles de calidad en la atención exigidos a los concesionarios, las materias relativas al sistema de los grandes consumidores, fusión y clasificación de las empresas y factibilidad de los servicios, estableciendo que le corresponde a la SISS velar por su aplicación.

Por su parte, el artículo 27° de la ley orgánica otorga a la SISS la facultad de requerir información a las personas sometidas a su fiscalización y a las relacionadas con ellas. En este contexto, el Superintendente podrá citar a declarar a los representantes, directores, administradores, asesores y dependientes de las entidades fiscalizadas, respecto de algún hecho cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones, requerir de la justicia ordinaria, en contra de las personas que, habiendo sido citadas bajo apercibimiento, no concurran sin causa justificada a declarar, la aplicación del procedimiento de apremio contemplado en los artículos 93 y 94 del Código Tributario.

En el ámbito de la generación de residuos líquidos industriales, el artículo 11° de la Ley 18.902 le otorga a la SISS la facultad de clausura hasta por 30 días en los casos específicos que se señalan en la ley y en el contexto de la aplicación de una sanción por incumplimiento normativo. En relación con las empresas generadoras de residuos industriales líquidos, en el Artículo 11° C, le otorga la facultad de fiscalizar los sistemas productivos, los sistemas de tratamiento de efluentes y los sistemas de control, que permitan validar los informes de autocontrol que la empresa generadora de RILES debe entregar antes de que entren en operación los sistemas de tratamiento. Cabe señalar que de acuerdo al Art. 2° de la Ley 18.902, la facultad señalada se encuentra restringida a los RILES vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias.

Respecto de grandes clientes, el Artículo 47 B otorga a la SISS la facultad de fiscalizar la calidad y continuidad de servicio de los contratos que se establezcan entre la empresa sanitaria el cliente que se haya calificado como del grupo de grandes consumidores.

Adicionalmente, a la Superintendencia se le han agregado recientemente nuevas funciones en la Ley de Servicios Sanitarios Rurales y su Reglamento, que entraron en vigencia el 20 de noviembre de 2020.

### 3.1.2 Cadena de valor de la SISS

A partir de dichos antecedentes, el CSP propuso graficar la cadena de valor público de la SISS, estructurada en diversas capas de gestión, donde todas ellas basan su accionar en la capa normativa que considera la Constitución, leyes, normas jurídico-administrativas, sus propios dictámenes y la jurisprudencia de tribunales. De acuerdo a dichos mandatos legales, la SISS realiza funciones en la capa normativa (instrucciones, normas técnicas y de interpretación).

De acuerdo con dicha capa normativa se estructuran procesos que dan pie a una segunda capa de gestión, vinculados a la realización de estudios, solicitudes de información para fines de fiscalización, planificaciones y evaluaciones del sector sanitario; establecimiento y actualizaciones de concesiones y tarifas.

A partir de lo anterior, se articula una tercera capa de gestión, vinculada a la función de fiscalización y sanción de la SISS. Esta se aplica tanto a la actividad comercial de las concesionarias, sus inversiones, sus operaciones en materia de producción y distribución de agua potable (AP), así como recolección y tratamiento de aguas servidas (AS), control de riles y gestión de riesgos de desastres.

Finalmente, surge una cuarta capa de gestión, vinculada a la interacción con la comunidad, la entrega de respuesta a requerimientos relacionados con cobertura de servicios, tarifas de equilibrio, subsidios a grupos vulnerables, campañas de información, acciones de transparencia, denuncias, entre otras.

Todas estas capas de gestión sustantivas del quehacer de la SISS descansan en capas de apoyo transversales: gestión y desarrollo de las personas, infraestructura y gestión de la información, comunicaciones y documental y; otras infraestructuras y gestiones de soporte (logística, arriendo y mantención de oficinas, vehículos, adquisiciones, finanzas, servicios administrativos y servicios de terceros).

La SISS entiende su quehacer en un marco de sustentabilidad o de equilibrio de buen desempeño medioambiental, social y económico del sector sanitario, donde expresan sus intereses diversos agentes: el gobierno central y los gobiernos regionales y locales, las comunidades locales, las concesionarias y los servicios sanitarios rurales o particulares. Lo anterior se grafica de la siguiente manera.

Ilustración 3: Cadena de valor de la SISS



Fuente: Centro de Sistemas Públicos (2020)

A partir de la conceptualización anterior, la cadena de valor de la SISS se conforma de seis macroprocesos sustantivos y tres macroprocesos e infraestructura de apoyo.

Ilustración 4: Macroprocesos de la SISS

**SECTOR SANITARIO:** Territorios, Inversiones, Operaciones, Tarifas y Riesgos de los Servicios



Fuente: Centro de Sistemas Públicos (2020)

El capítulo “6.2 Macroprocesos que componen la cadena de valor público de la SISS” del informe final de la consultoría “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios” contiene una descripción exhaustiva de cada uno de dichos macroprocesos, tanto sustantivos como de apoyo, por lo que recomendamos consultarlo, para fines de no reproducir contenidos no relacionados directamente con este informe.

Además de los 6 macroprocesos sustantivos la SISS realiza evaluaciones ambientales de proyectos industriales que generan RILES, a través del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, por delegación del Ministerio de Medio Ambiente y las fiscalizaciones coordinadas con las SEREMI de Salud y el Servicio de Evaluación Ambiental, en aquellos casos de competencias relacionadas.

A diciembre de 2020, el sector sanitario urbano está compuesto por 58 concesionarias, de las cuales 53 se encuentran efectivamente en operación y atienden áreas de concesión exclusivas en las 16 regiones del país, abarcando un universo de más de cinco millones de clientes residenciales (viviendas) en 399 localidades. La información oficial de cada concesión, por empresa, como biblioteca técnica se puede consultar en [este enlace](#).

Los contratos de concesiones de servicios sanitarios especifican, entre otros, los territorios concesionados y los planes de desarrollo de las concesionarias que garanticen la calidad del servicio a suministrar a sus clientes, así como las normas técnicas que deben cumplir en la materia. Asimismo, establecen las tarifas máximas a cobrar por las empresas sanitarias a sus clientes.

El MOP y la SISS hacen uso de [normas técnicas](#) del Instituto Nacional de Normalización y normas complementarias reglamentadas por la SISS.

## 3.2 Función fiscalizadora de la SISS

---

### 3.2.1 Funciones de la División de Fiscalización

En el rol de velar por el cumplimiento de las normas legales y técnicas relacionadas a las concesiones de servicios sanitarios: sus inversiones expresadas en los Planes de Desarrollo, sus operaciones en materia de producción y distribución de agua potable (AP), recolección y tratamiento de aguas servidas (AS), y actividad comercial de las concesionarias; así como el control de los emisores de RILES y la gestión de riesgos de desastres, la SISS lleva a cabo funciones de fiscalización, de las que se derivan instrucciones a los concesionarios e industrias emisoras de RILES, la aplicación de sanciones, la resolución de diferencias con clientes y nuevas normativas.

El Superintendente ha delegado en la División de Fiscalización, en el jefe de la División, en los jefes de Áreas y Oficinas Regionales, las funciones contenidas en la Res SISS N° 166 de 2019, las que fueron actualizadas según la Resolución SISS N° 299 del 24 de enero de 2020 y la Resolución SISS N° 482 del 12 de febrero de 2020. En este contexto, las funciones generales de la División de Fiscalización son las siguientes<sup>1</sup>:

- Fiscalizar el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados de las normas legales, reglamentarias y técnicas, órdenes e instrucciones referidas a las condiciones en que deben otorgarse los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de las aguas servidas, las tarifas correspondientes, los planes de inversión comprometidos por las empresas sanitarias y el resguardo de los derechos de los usuarios, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes.
- Proponer sanciones a las empresas fiscalizadas por los incumplimientos de las normas, instrucciones y disposiciones legales vigentes.
- Planificar y evaluar las políticas y programas de fiscalización.
- Atender los requerimientos de los clientes. Con este propósito definirá y establecerá los procedimientos y medios que faciliten su tarea, contando al efecto con las Oficinas regionales bajo su dependencia, en coordinación con la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia.
- Supervisar el funcionamiento de las oficinas en convenio con Municipalidades, Gobernaciones y otros servicios públicos, destinadas a la atención de clientes de las empresas sanitarias concesionadas, promoviendo su coordinación a través de las oficinas regionales respectivas y el nivel central en su caso.
- Generar y mantener información necesaria para el cumplimiento de sus procesos.
- Efectuar directamente análisis y estudios técnicos originados en necesidades propias del área.
- Supervisar el control de residuos industriales líquidos (RILES) que se encuentran vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, coordinando la inspección directa del cumplimiento de los programas y procedimientos de control
- Dar cumplimiento a las tareas que emanen de los acuerdos colaborativos con otras instituciones del Estado y específicamente con la Superintendencia de Medio Ambiente, necesarios para el desempeño de las labores de fiscalización.

---

<sup>1</sup> Propuesta del equipo CSP elaborada en base a lo descrito en Manual de Procedimientos de Fiscalización del 13/09/20.

- Proponer los informes de evaluación de los estudios y declaraciones de impacto ambiental requeridos por la autoridad ambiental, respecto de proyectos relacionados con las prestaciones que realizan las empresas sanitarias y los residuos industriales líquidos que afectan la concesión sanitaria.
- Participar en la proposición y estudio de las normas técnicas del sector sanitario y de relevancia ambiental, sus modificaciones y actualizaciones, conforme a lo requerido por la autoridad.
- Proponer protocolos o mesas de trabajo con otros organismos, para facilitar el cumplimiento de la normativa y las tareas de fiscalización de las entidades bajo supervisión de la Superintendencia.
- Participar a requerimiento de la jefatura, en la representación de la Superintendencia en aquellas temáticas relacionadas a la infraestructura sanitaria o con aspectos ambientales que requieran un trabajo conjunto con uno o más servicios públicos,
- Proponer mejoras continuas a las órdenes e instrucciones, así como también a la reglamentación técnica, de forma de mejorar la infraestructura e incorporar innovación,
- Dirigir, coordinar, supervisar y controlar el desarrollo de las siguientes unidades que están bajo su dependencia.

### 3.2.2 Organización de la División de Fiscalización

Para dar cumplimiento de dichas funciones, la División de Fiscalización se ha organizado en las siguientes áreas:

- **Unidad de Gestión de Riesgo de desastres:** a cargo de proponer, elaborar y supervisar el cumplimiento de la normativa e instrucciones destinada a prevenir y afrontar emergencias y desastres que digan relación con el suministro de los servicios públicos sanitarios.
- **Área Técnica:** a cargo de las funciones generales precedentes, en aquellas materias relacionadas con la prestación de los servicios de agua potable y la recolección de las aguas servidas y la verificación del cumplimiento de los compromisos de inversión de las concesionarias.
- **Área Comercial:** a cargo de las funciones generales precedentes, en aquellas materias relacionadas con los aspectos comerciales que rigen la relación de los clientes con las empresas sanitarias, como de aquellas materias en que se verifique la aplicación tarifaria por la formulación de cobros.
- **Área de Disposición de Aguas Servidas y RILES (ADAR):** a cargo de las funciones generales precedentes, relacionadas con el tratamiento de aguas servidas, residuos industriales líquidos (RILES), plantas elevadoras de aguas servidas, aliviaderos de tormenta o emergencia, como también el control de los establecimientos industriales generadores de RILES vinculados al sector sanitario. Además, tiene a cargo la revisión de los proyectos que se presentan al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) que son de competencias de esta Superintendencia.
- **Área de Oficinas Regionales:** a cargo de gestionar, supervisar y controlar el desempeño de las Oficinas Regionales, de modo que la labor fiscalizadora y demás funciones que se realicen a través de dichas unidades, se cumplan en forma eficiente y coordinada. En particular, “en las sedes regionales y demás oficinas que la Superintendencia establezca por sí o habilite mediante convenio, se recibirán y tramitarán las consultas o los reclamos de los usuarios que no hayan sido resueltos por la respectiva prestadora”.

### 3.3 MECANISMOS DE FISCALIZACIÓN

La SISS desde su creación ha desarrollado diversos mecanismos de fiscalización, los que se expresan en el autocontrol de las ESS y en la supervisión del autocontrol vía auditorías de protocolos, auditorías de infraestructura, fiscalizaciones directas, controles directos y la supervisión del autocontrol realizado por las propias ESS.

Tanto las auditorías, ya sea de protocolos o de infraestructura, así como los controles directos, son de un costo relevante e incluyen, por lo general, sólo una pequeña parte del universo total (muestra representativa) y las verificaciones de denuncias que se realizan tanto en terreno como en los sistemas de información de las ESS.

#### 3.3.1 Autocontrol de las ESS

Es el principal mecanismo de fiscalización a la fecha. Se basa en la obligación legal que tiene las concesionarias de controlar la calidad de servicio de forma permanente y a su costo. Si bien en este mecanismo subyace el principio de la buena fe, la SISS ha instruido el uso de normas técnicas que permiten establecer los contenidos mínimos y periodicidad de estos procesos de auto verificación de la calidad, los que son complementados con procesos de información a la SISS, así como auditorías directas a las distintas etapas de control y de traspaso de la información. También, en algunos casos, se realizan controles paralelos a las mismas variables que son medidas en estos procesos de autocontrol de las ESS.

La regulación de estos sistemas de autocontrol permanente permite tener información con una periodicidad establecida (ej.: mensual, trimestral, semestral, anual) sobre el cumplimiento de estándares de la calidad de servicio, logrando una cobertura temporal y territorial que sería imposible de obtener sólo a través de controles directos efectuados por la SISS.

Estos procesos posibilitan (pero no garantizan) un control continuo de las principales variables de la calidad de servicio y con ello evaluar el desempeño de los prestadores y adoptar medidas en caso de verificarse que no se alcanzan los niveles de calidad requeridos.

Dichas materias están contenidas en los [Protocolos de Información \(PR\)](#) que las empresas deben medir, registrar y reportar periódicamente a la SISS, de acuerdo a las instrucciones que rigen su contenido, periodicidad y demás requisitos. En los PR referidos a “autocontrol” la empresa reporta el resultado de las revisiones de una muestra de eventos, tomada de acuerdo a una metodología normada por la SISS.

Los protocolos de información, agrupados por áreas y orden de numeración, son los siguientes.

Tabla 7: Protocolo de información (se destacan los protocolos de autocontrol)

Área	Código	Descripción proceso	Formato	Base de Datos	Periodicidad	Fecha obligada
ADAR	PR017001	PROCOF RILES GENERADOS POR INDUSTRIAS	XML	SI	MENSUAL	Día 10
	PR023001	CONTROL DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AS	XML	SI	MENSUAL	Día 20
APR	PR039001	INFORME APR	TXT	SI	ANUAL	01-mar

Área	Código	Descripción proceso	Formato	Base de Datos	Periodicidad	Fecha obligada
Comercial	PR013003	INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO EC RE	XML	SI	MENSUAL	Día 20
	PR015001	DIRECCIÓN LEGAL Y OFICINAS COMERCIALES	TXT	SI	SEMESTRAL	15 (ene-jul)
	PR019001	CONTROL DE FACTURACIÓN MENSUAL	TXT	SI	MENSUAL	Día 15
	PR022001	PRESTACIONES NO REGULADAS	TXT	SI	SEMESTRAL	30 (ene-jul)
	PR028001	APORTES FINANCIEROS REEMBOLSABLES	XML	SI	TRIMESTRAL	30 (ene-abr-jul-oct)
	PR029001	AUTOCONTROL DE LA MEDICIÓN	EXCEL	NO	ANUAL	Según Oficio
	PR030001	AUTOCONTROL DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	XML	SI	MENSUAL	Día 15
	PR031001	MOROSIDAD DE DEUDA	XML	SI	TRIMESTRAL	30 (ene-abr-jul-oct)
Concesiones	PR012001	NUEVA BASE DE INFRAESTRUCTURA (NBI)	XML	SI	ANUAL	31-ene
	PR020001	COSTOS Y GASTOS CONCESIONARIAS (PLAN DE CUENTAS)	XML	SI	ANUAL	30-mar
	PR024000	FECU - IFRS SANITARIAS	EXCEL/PDF	NO	ANUAL	31-mar
	PR024003	FECU - MUNICIPALIDADES Y COOPERATIVAS	EXCEL/PDF	NO	ANUAL	31-mar
	PR027001	FACTURACIÓN CLIENTES Y COBERTURAS SIFAC II	XML	SI	MENSUAL	Día 15
	PR043001	REMUNERACIONES	EXCEL	NO	ANUAL	31-mar
	PR045001	BIENES AFECTO A LA CONCESIÓN	EXCEL	NO	ANUAL	31-mar
Estudios	PR009001	INVERSIONES REALIZADAS	XML	SI	ANUAL	31-mar
	PR009002	INVERSIONES PROYECTADAS	XML	SI	ANUAL	31-mar
	PR025001	LARGO DE REDES Y NÚMERO DE EMPLEADOS	TXT	SI	ANUAL	30-ene
	PR034001	DETALLE DE FUNCIONES TERCERIZADAS	EXCEL	NO	ANUAL	01-mar
	PR046001	INSTALACIONES PRIORITARIAS DE ENERGÍA	EXCEL	NO	ANUAL	30-abr
	PR047001	CRONOGRAMA DE OBRAS PLAN DE DESARROLLO	XML	SI	ANUAL	30-abr
Fiscalía	PR010001	ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DE LAS CONCESIONARIAS	EXCEL	NO	ANUAL	30-ene
	PR038001	ACTUACIONES CON PERSONAS RELACIONADAS	EXCEL	NO	ANUAL	31-dic
Técnica	PR013001	INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO AP AS PS	XML	SI	MENSUAL	Día 20
	PR014001	SISTEMA DE CALIDAD DE AGUA POTABLE	XML	SI	MENSUAL	Día 20
	PR018001	CAPTACIONES AP	XML	SI	MENSUAL	Día 15
	PR018002	CALIDAD AGUA CRUDA	XML	SI	SEMESTRAL	30 (ene-jul)

Área	Código	Descripción proceso	Formato	Base de Datos	Periodicidad	Fecha obligada
	PR032001	AUTOCONTROL DE PLANES DE DESARROLLO	XML	SI	ANUAL	31-ene
	PR033001	BALANCE OFERTA DEMANDA (BOD)	EXCEL	NO	ANUAL	15-abr
	PR035001	SECTORIZACIÓN DE REDES	EXCEL	NO	ANUAL	01-mar
	PR035002	SECTORIZACIÓN DE REDES ESS CHICAS OF2216/2015	EXCEL	NO	ANUAL	01-mar
	PR036001	ESTADO DE GRIFOS	XML	SI	SEMESTRAL	31 (ene-jul)
	PR040001	INFORME PROCESO DE LECTURAS DE MEDIDORES	EXCEL	NO	ANUAL	31-ene
	PR041001	LICITACIONES	EXCEL	NO	ANUAL	10-abr
	PR042001	MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES ALCANTARILLADO	XML	SI	TRIMESTRAL	10 (ene-abr-jul-oct)
	PR048001	PLAN DE ACCION POR CORTES REITERADOS	XML	SI	SEMESTRAL	20 (feb-ago)
		PLAN DE INVIERNO OF 371/2017				
		PLAN DE VERANO OF 962/2016				
		INFORME DE SEQUIA OF 995/2016				
		PTOI TRATAMIENTO AP OSMOSIS INVERSA OF 4996/2012				
UGRD Riesgos	PR037001	GUÍA DE PLANES DE EMERGENCIA PARA SANITARIAS	EXCEL	NO	SEMESTRAL	30 (abr-oct)

Fuente: SISS, Unidad de Información.

Mediante estos protocolos la SISS recibe periódicamente información de las ESS y tanto el nivel central como las OR ejercen su potestad fiscalizadora, verificando la información recibida y contrastando una parte de ella mediante diversos procesos de fiscalización directa o análisis de datos, los que son ejecutados básicamente por las unidades del nivel central de la División de Fiscalización: Área Técnica, ADAR, Área Comercial y la Unidad de Gestión de Riegos de Desastres.

### 3.3.2 Auditorías de protocolos

En general estas auditorías tienen por objeto validar la completitud y exactitud de los datos remitidos por la empresa sanitaria, conforme a las instrucciones vigentes. Con ello, la Superintendencia da una señal de que la información que remitan a este organismo fiscalizador debe ser oportuna, efectiva y de acuerdo a los protocolos instruidos.

Estas auditorías se han realizado en los protocolos de información de cortes tanto de agua potable como de obstrucciones de aguas servidas, en el protocolo de presiones de servicio, y también se han realizado auditorías al protocolo de facturación y cobranza, y la componente de reclamos del protocolo de calidad de servicio. En el caso de la verificación del autocontrol de PTAS, se registran auditorías de la norma de muestreo NCH411-10 y validación de resultados de autocontrol de PTAS que informan las empresas a través de control de plantas de tratamiento de aguas servidas.

Estas auditorías se efectuaban anualmente hasta el año 2018. A la fecha no se efectúan debido a la baja disponibilidad presupuestaria

### 3.3.3 Auditorías de infraestructura

Estas auditorías consisten en el análisis tanto de la infraestructura civil, de maquinarias y equipos, como del estado operacional de los mismos. Las realiza la División de Fiscalización, en aquella infraestructura que por su relevancia en la prestación de los servicios sanitarios no podría fallar, o si tienen deficiencias, su impacto mediático sería muy relevante.

Estas auditorías se realizan en plantas preseleccionados de agua potable, de aguas servidas, medidores de caudal. Sus resultados normalmente implican instrucciones para las empresas sanitarias.

### 3.3.4 Fiscalizaciones directas

Son las inspecciones que ejecutan los funcionarios de la Superintendencia en terreno y corresponden a situaciones normalmente puntuales en que se requiere verificar el cumplimiento normativo de una determinada infraestructura o proceso de las ESS.

Estas fiscalizaciones son ejercidas básicamente por las Oficinas Regionales y en forma parcial por el nivel central. En el futuro próximo, se espera que todas las fiscalizaciones de terreno sean ejecutadas por el nivel regional.

Los ítems o clasificación de las fiscalizaciones del nivel regional se han normalizado en la programación 2020, considerando la necesidad de introducir la medición de la gestión ejercida en el nivel regional lo que se ha logrado a través de sistema de Registro Integrado de Fiscalizaciones RIF.

Los principales conceptos de fiscalización directa ejercidas básicamente por los equipos de fiscalizadores de las oficinas regionales son los siguientes:

- Fiscalización Fuentes.
- Fiscalización PTAP.
- Fiscalización Cloración.
- Fiscalización Estanques.
- Fiscalización PEAP.
- Fiscalización Presiones.
- Fiscalización ERP.
- Fiscalización Grifos.
- Fiscalización Eventos de corte.
- Fiscalización Evento de obstrucciones.
- Fiscalización Colectores.
- Fiscalización PEAS.
- Fiscalización PTAS (de acuerdo a mapa de riesgo).
- Fiscalización de PTAS por solicitudes autorización cargo tarifario.
- Fiscalización PTAS por denuncias.

- Fiscalización cumplimiento normativo PTAS (Control Directo).
- Fiscalización Procedimiento de Control y Fiscalización de RILES (PROCOF).
- Fiscalización Recintos.
- Fiscalización Conducciones.
- Fiscalización Obras PD.
- Fiscalización Calidad Agua Potable.
- Fiscalización RILES, DS 609.
- Fiscalización Servicio Crítico.
- Fiscalización RCA (Resoluciones de Calificación Ambiental) y NE (Normas DS 90-DS 46-DS 80).
- Planes de Suministro Alternativo.
- Fiscalización Plan Invierno.
- Fiscalización Plan incendios.
- Fiscalización Plan Precipitaciones Estivales.
- Fiscalización Planes de Emergencia (PR037).
- Fiscalización Comercial - Aplicación de Tarifas (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Cálculo Límite Sobreconsumo (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Determinación Término Medio (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Término Medio descontable mes anterior (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Cobranza extrajudicial (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Cortes (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Reposición (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Saldo, Interés y/o reajuste (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Cobros no Monopólicos (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Medidor General sin Remarcadores y una Boleta (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Medidor General sin Remarcadores y una Boleta por Vivienda (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Medidor General con Remarcadores (Autocontrol).
- Fiscalización Comercial - Subsidios (Autocontrol).
- Fiscalización Oficinas Comerciales.
- Fiscalización Comercial de Aportes Financieros Reembolsables.
- Fiscalización Comercial de Cobros Presuntos.
- Fiscalización Comercial de Verificaciones de Medidores por Reclamo.
- Fiscalización Comercial de Lectura de Medidores.

Durante 2019 se realizaron 3.671 fiscalizaciones directas, de acuerdo a lo informado en la Cuenta Pública 2019<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Para más información, ver [Cuenta Pública SISS 2019](#).

### 3.3.5 Controles directos

Este tipo de fiscalización consiste en medir directamente en servicios seleccionados en la infraestructura de las ESS, diversos estándares, ya sea normados o reglamentados por la Superintendencia.

Estas fiscalizaciones son puntuales y permiten verificar una pequeña parte del universo que revisan directamente las EESS a través del autocontrol.

Estos controles directos han estado focalizados en los últimos años en la verificación del cumplimiento normativo de la calidad del agua y a la verificación del cumplimiento normativo de la calidad de los efluentes de las aguas servidas, informado por las EESS en los protocolos de intercambio de información.

Durante 2019 se realizaron 299 controles directos. (24 controles a la calidad del agua potable y 275 a la calidad de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas).

### 3.3.6 Supervisión del autocontrol por parte de las propias ESS

La Superintendencia no tiene atribuciones para exigir a las ESS contratar auditores o consultores especialistas, que reúnan ciertos requisitos, para así de esta forma requerirle a las propias empresas que a su costo realicen sus propios informes de auditoría de sus protocolos, procesos o infraestructura.

Para suplir este déficit normativo, la SISS ha establecido los contenidos mínimos que debe tener el Sistema de autocontrol implementado por cada empresa, en los principales procesos sanitarios: calidad de agua potable, presiones, continuidad AP, Continuidad de AS, ejecución de los planes de desarrollo, facturación y cobranza, entre otros.

En particular, para asegurar que el muestreo realizado diera cuenta de la calidad del agua que se entrega a la población, principal bien público del sistema sanitario, mediante [Oficio SISS N° 2560/2009](#) se hizo exigible un “Sistema de Supervisión de autocontrol de la calidad de agua potable y de los sistemas de desinfección” el que establece procedimientos tanto para la planificación del muestreo, la infraestructura y equipamiento destinado a la desinfección, los muestreos, los registros de laboratorios, así como la data a enviar, entre otros.

Ello ha permitido a la SISS disponer con una frecuencia definida (mensual, con desfase de 20 días) los parámetros de [Calidad de agua potable](#) por servicio y por mes, de acuerdo a los criterios que establece la Norma Chilena NCh409/1 Agua Potable - Requisitos, en función de los resultados de autocontrol informados por las propias empresas concesionarias. Dado que la data es estándar, ingresa directamente al sistema automatizado de cálculo de parámetros de calidad.

Si un parámetro presenta desviaciones, se aumenta la frecuencia de medición, para identificar si la causa es operacional, si hay cambios en la calidad o flujo del efluente. Dichos auto reportes permiten a la SISS establecer observaciones a los resultados de cada evaluación, los que orientan a las ESS a realizar mejoras en sus procesos operacionales e inversiones en nuevas fuentes, infraestructura y equipamiento, en las revisiones anuales de sus Planes de Desarrollo. Independiente de la sanción que aplica la SISS e acuerdo a los niveles de tolerancia que contempla la norma, el foco está en que la ESS realice cambios en los sistemas de extracción y/o tratamiento, para asegurar el resultado.

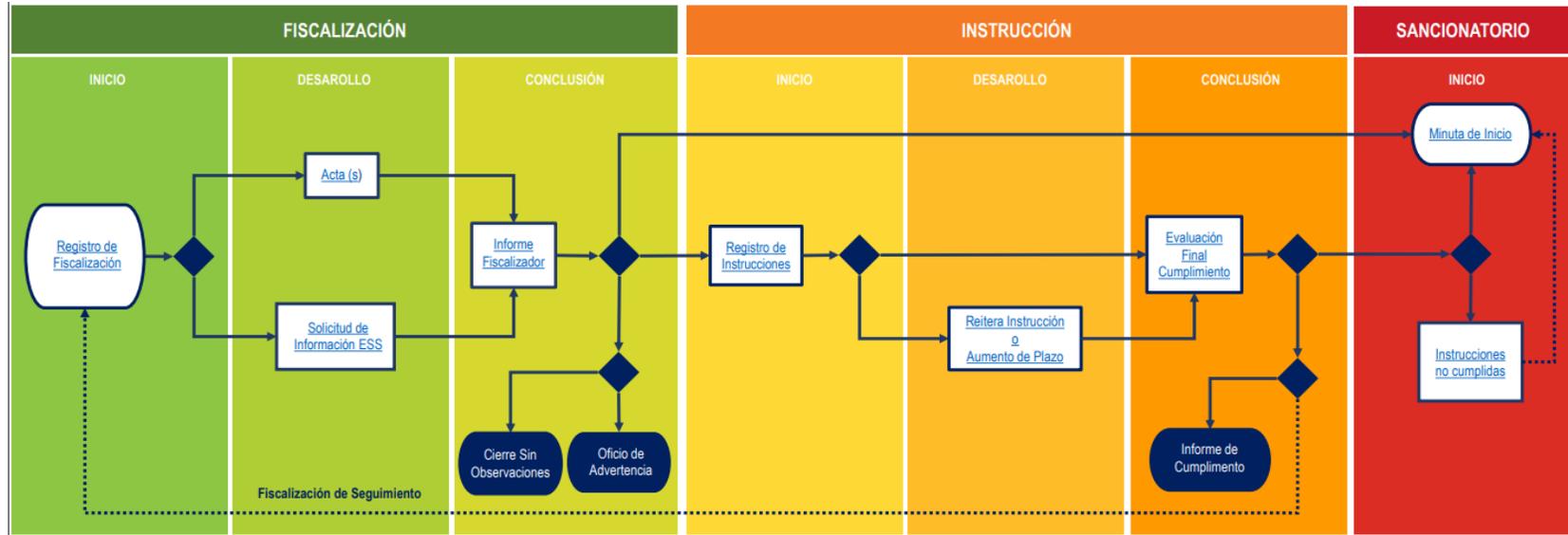
Las oportunidades de mejora en este sistema de supervisión dicen relación con la certificación por entidades externas, de sus procesos de autocontrol de las ESS. Y respecto a los procesos de la SISS, las oportunidades de mejora están en la interoperabilidad de la data con MINSAL, que realiza sus propias tomas de muestras, y en la analítica de los datos disponibles.

### 3.4 Registros de fiscalización

---

Al ejecutar cada mecanismo de fiscalización, los profesionales de la SISS generan registros de diversa naturaleza. El **Registro Integrado de Fiscalizaciones (RIF)** busca, a contar de 2020, estandarizar tanto las actividades que se deben realizar en cada tipo de fiscalización, como los registros administrativos a generar, a fin de que exista trazabilidad de la acción fiscalizadora (qué y cuándo se realizó) y la medición de resultados logrados en todas las etapas.

Ilustración 5: Proceso asociado al Registro Integrado de Fiscalizaciones.



**REGISTRO INTEGRADO DE FISCALIZACIÓN (RIF)  
REPORTE**

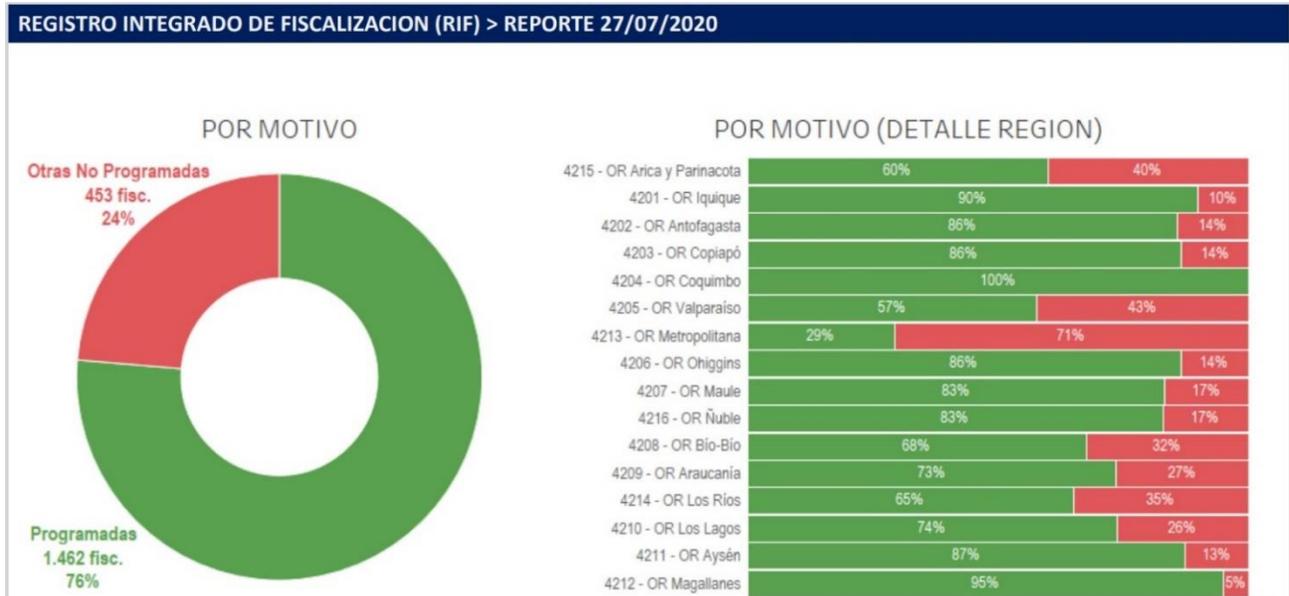


Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios

### 3.5 Ciclos de fiscalización

Las actividades de fiscalización se estructuran en programadas y no programadas. Los primeros informes del RIF arrojan una gran diferencia entre las acciones desarrolladas en 2020 en regiones, lo que denota que no existe una estrategia común en la materia.

Ilustración 6: Registro integrado de fiscalización (julio 2020)



Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios

### 3.6 Procesos de fiscalización

Los procesos de Fiscalización que realiza la SISS, los hemos agrupado en cinco ámbitos, los que graficamos en la Ilustración 7.

- **Procesos de gestión estratégica de la fiscalización:** procesos a cargo del jefe de la División de Fiscalización, quien los coordina con los jefes de unidades centrales y de OR. Hemos agrupado estos procesos en Análisis estratégico, Planificación y Programación de la Fiscalización, Control de gestión y Evaluación de la Fiscalización.
- **Procesos de gestión de reclamos de clientes:** procesos coordinados por la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, dependiente del Superintendente, que gestiona el Sistema de Atención a Clientes (SAC), recibiendo los reclamos de segunda instancia (los de primera instancia que llegan a la SISS se derivan a las ESS), distribuyendo el análisis de casos entre los ejecutivos de atención de clientes de las OR, los que solicitan los antecedentes a las ESS (o acceden directamente a las plataformas de atención de las ESS), analizan y resuelven los reclamos, y deciden aquellos casos que pasan a una fiscalización directa. Los reclamos de clientes son una alerta temprana respecto a fallas en la calidad de servicios de las ESS.

- **Procesos de ejecución de las fiscalizaciones** propiamente tales, coordinados por las 3 áreas de nivel central y realizados en conjunto con las OR, para la verificación del cumplimiento de los autocontroles realizados por las ESS; y fiscalizaciones directas a procesos técnicos para verificar el cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio, de disposición de AS o comerciales. Incluye los **Procesos de supervisión de emisores de RILES**, coordinados por ADAR con las ESS y las OR o ejecutados en forma directa por profesionales ADAR, cuando lo amerita, que consiste en verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas en el procedimiento de fiscalización (PROCOF) y la gestión que realizan las empresas sanitarias para hacer cumplir las Normativa y las instrucciones impartidas por la SISS a los emisores de RILES. Las OR coordinan en los territorios su quehacer de fiscalización, con las respectivas Secretarías Regionales de Salud y de Medio Ambiente.
- **Procesos de gestión de riesgos de desastres**, en el entendido que son las empresas sanitarias las responsables de ejecutar las medidas de prevención, respuesta y recuperación frente a emergencias y desastres, la SISS, a través de su Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres tiene las funciones de asesorar técnicamente al Sistema de Protección Civil en sus instancias de coordinación nacional, ya sea el Comité de Protección Civil o el Comité Operativo de Emergencias. En septiembre de 2020 la SISS aprobó por Resolución 1611 el [Plan Estratégico](#) Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030, que define la hoja de ruta que detalla en acciones precisas las materias mínimas que deberán ser abordadas por el sector sanitario en esta materia.
- **Análisis en procesos de sanciones e impugnaciones:** cualquier fiscalizador de la SISS puede solicitar el inicio de un proceso sancionatorio a una ESS, ante la evidencia de incumplimientos normativos, representando las evidencias y normas incumplidas ante la Fiscalía mediante la apertura de un expediente de sanción. La Fiscalía analiza la admisibilidad y formula los cargos a la ESS, la que presenta sus descargos, los que, una vez analizados por el fiscalizador le permiten confirmar la recomendación de sanción o cerrar el expediente. A partir del 1 de marzo de 2021, comienza a regir el nuevo [Procedimiento Administrativo Sancionador de la SISS](#), aprobado por Resol. Exenta SISS N°2085 de 30.11.2020, el que detalla 15 tareas (Ver Tabla 8) para el Fiscalizador en las 4 etapas del proceso, así como las tareas que deben cumplir los demás roles institucionales. Una vez que el Superintendente dicta la sanción, ésta puede ser impugnada, mediante recursos de reclamación o reposición ante la SISS y luego judicialmente, hasta llegar a la Corte Suprema, previo depósito del valor equivalente a la multa cursada. En dichos procesos, la División de Fiscalización realiza un apoyo técnico a la Fiscalía.

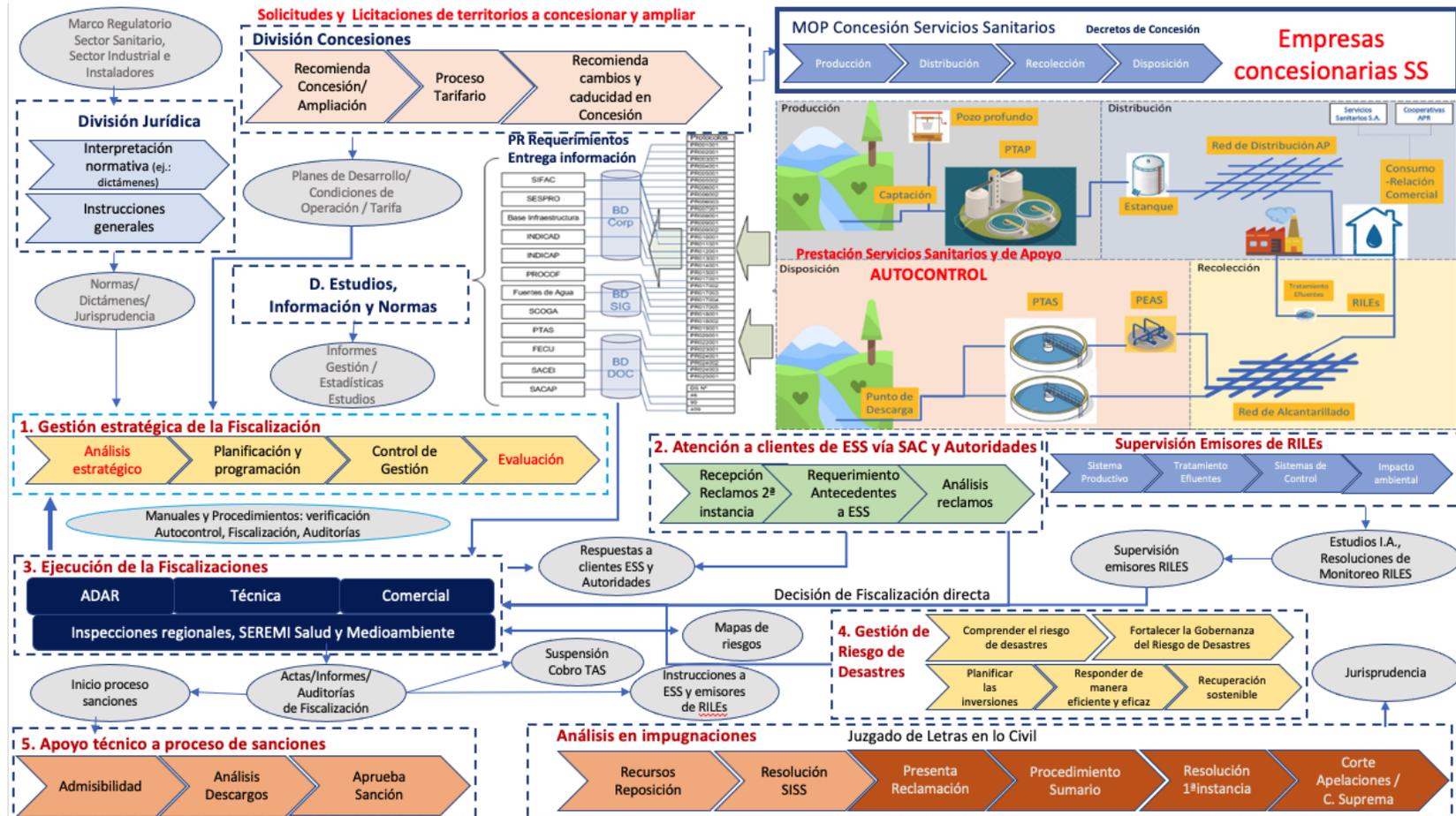
En Ilustración 7 se presenta la interacción de la División de Fiscalización con las Empresas concesionarias de Servicios Sanitarios, con la División Jurídica, con la División de Concesiones, el Departamento de Estudios, Información y Normas, los clientes de las ESS y las empresas emisoras de RILES, en las siete categorías de procesos de fiscalización descritos.

Tabla 8: Roles en Proceso Sancionador

ROL	ADMISIBILIDAD	FORMULACIÓN DE CARGOS	INSTRUCCIÓN	RECURSO
Fiscalizador	✓	✓	✓	✓
Coordinador	✓	✓	✓	✓
Instructor	✓	✓	✓	
Instructor recurso				✓
Aprobador técnico	✓			
Aprobador jurídico	✓			
Jefe Área Jurídico Administrativa				✓
Superintendente		✓	✓	✓
Visadores		✓	✓	✓
Oficina de Partes y Archivos (ODPA)		✓	✓	✓
Comité de Sanciones			✓	

Fuente: Resol. Exenta SISS N°2085 de 30.11.2020, sobre procedimiento administrativo sancionador de la SISS

Ilustración 7: Macroprocesos de la función fiscalizadora de la SISS



Fuente: Elaboración propia

### 3.7 ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE FISCALIZACIÓN DEL NIVEL CENTRAL

---

Los procesos principales priorizados por la División de Fiscalización desde el nivel central - con apoyo de las OR - en las áreas Técnica, de Disposición de AS / RILES (ADAR), y Comercial se han caracterizado en una ficha estándar. Las fichas resultantes se encuentran en **Anexo 1 (ver Capítulo 8)**.

Los procesos asociados a cada área permiten dar cumplimiento a las funciones específicas que les han sido definidas y corresponden principalmente a fiscalizaciones del cumplimiento normativo asociados a los protocolos de intercambio de información, además de otras funciones que tienen que ver con dichos protocolos, pero que no generan directamente una fiscalización desde el nivel central, sino que permiten la realización de fiscalizaciones que ejecutan las oficinas regionales, al preparar información útil que puede facilitarles la focalización de dichas fiscalizaciones.

## 4 ANTECEDENTES PARA LA MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS FISCALIZACIONES DE LA SISS

En este capítulo se sistematiza un conjunto de antecedentes requeridos para la elaboración de propuestas que contribuyan la generación de evidencia sobre resultados (productos e impactos) de la labor fiscalizadora de la SISS, referente al segundo objetivo del presente estudio. Para ello, el capítulo se subdivide en las siguientes secciones. Primero, se establecen distinciones conceptuales para diferenciar nociones como “productos”, “resultados” e “impacto” en el sector público. En segundo lugar, se presentan un análisis comparado sobre indicadores de fiscalización definidos por otras superintendencias para reportar la efectividad de sus actividades de fiscalización en el marco de programas de incentivos remuneraciones (ej.: PMG, MEI). Tercero, se presentan las líneas tradicionalmente utilizadas por la DIPRES para la evaluación de programas públicos, a fin de contar con diferentes aproximaciones metodológicas. Y cuarto, se presenta un resumen de las métricas que actualmente dispondría la SISS para efectos medir resultados e impactos de su función fiscalizadora.

### 4.1 DISTINCIONES CONCEPTUALES

En el Informe Final N° 25/2020, del 19 de noviembre de 2020, elaborado por la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago en relación al cumplimiento de las funciones de fiscalización y sanción de la SISS, se constata la ausencia de medición de resultados e impacto de las fiscalizaciones que realiza. Al respecto, en la redacción de la constatación del hecho en el informe de la entidad contralora se utilizan los conceptos de “resultados” e “impactos” de manera conjunta (“resultados e impactos”), haciendo leves distinciones, referenciando al documento [“Evaluación Ex Post: Conceptos y Metodologías”](#) elaborado por la DIPRES en junio 2015, relevando los siguientes puntos de dicho documento.

- Un programa público debe “identificar cuáles son los bienes o servicios públicos provistos por dicho programa, así como los resultados esperados de su ejecución y forma de medición. Respecto al alcance los resultados, un programa debe estar explícitamente formulado para lograr un efecto o cambio en los beneficiarios” (numeral II.1 Definición de Programa).
- En cuanto al impacto, este se refiere al “cambio entre la situación real de la población beneficiaria del programa y la situación en la que esa población habría estado si no hubiese participar en él” (numeral II.2 Relaciones de Causalidad).

En este contexto, se considera pertinente establecer algunas definiciones previas sobre qué se entiende por “resultados” e “impactos”, en atención a que los desafíos técnicos y metodológicos para sus mediciones son distintos, a lo cual se incorporará el concepto de “productos” para una mejor distinción y comprensión por parte del lector/a.

Los conceptos de “productos”, “resultados” e “impactos” son tradicionalmente utilizados en el sector público para referirse (y evaluar) al desempeño del quehacer público, tradicionalmente observado – aunque no exclusivamente – mediante programas públicos. De acuerdo a la DIPRES (2015), “un programa es un conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas que proveen bienes y/o servicios (productos), tendientes a lograr un objetivo específico en una población determinada, de modo de resolver un problema o atender una necesidad que la afecta”. Al respecto, las actividades de fiscalización de la SISS podrían perfectamente

enmarcarse en esta definición de programa público pues su diseño e implementación debiesen estar orientadas, por ejemplo, a “velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecida en la normativa” (extracto de la misión de la SISS).

Ahora bien, la relación causa-efecto que puede existir entre programas públicos y los beneficios esperados pueden variar dependiendo del periodo que se considere para su evaluación. Esta dimensión temporal es la que delimita las nociones de “productos”, “resultados” e “impacto”. Para efectos prácticos, se propone adoptar las siguientes definiciones, las cuales corresponden a las establecidas tanto por la DIPRES (2015) como la CEPAL (Bonney & Armijo, 2005)<sup>3</sup>.

- **Resultados.** Se refiere a todos los bienes y servicios que resulten a partir de la implementación de un programa público, los cuales pueden diferir según el objetivo y horizonte de tiempo de la medición.
- **Productos (*output*).** Se refiere a los resultados inmediatos obtenidos mediante la implementación de un programa. En una línea de tiempo corresponden al primer tipo de resultados que debe generar un programa y al efecto más inmediato que tiene la producción de los componentes sobre los sujetos de intervención. Por sí mismos, una métrica de producto no da cuenta del logro de objetivos ni tampoco permite dimensionar los recursos invertidos en la generación de dichos productos.
- **Impacto (*outcome*).** Se refiere a los resultados de mediano y largo plazo, y que se encuentran consolidados, atribuibles a un programa público, tanto para la población objetivo como para el entorno, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o no. Su medición tiene ciertas condiciones. Primero, implica establecer relaciones causales entre las actividades realizadas y los cambios que puedan observarse en el mediano-largo plazo. Esto supone riqueza en la información para poder caracterizar distintas dimensiones del fenómeno utilizando diversas variables. Y segundo, Su medición debiese dar cuenta de si un programa produce más (o menos) efectos de lo que hubiera ocurrido sin su implementación.

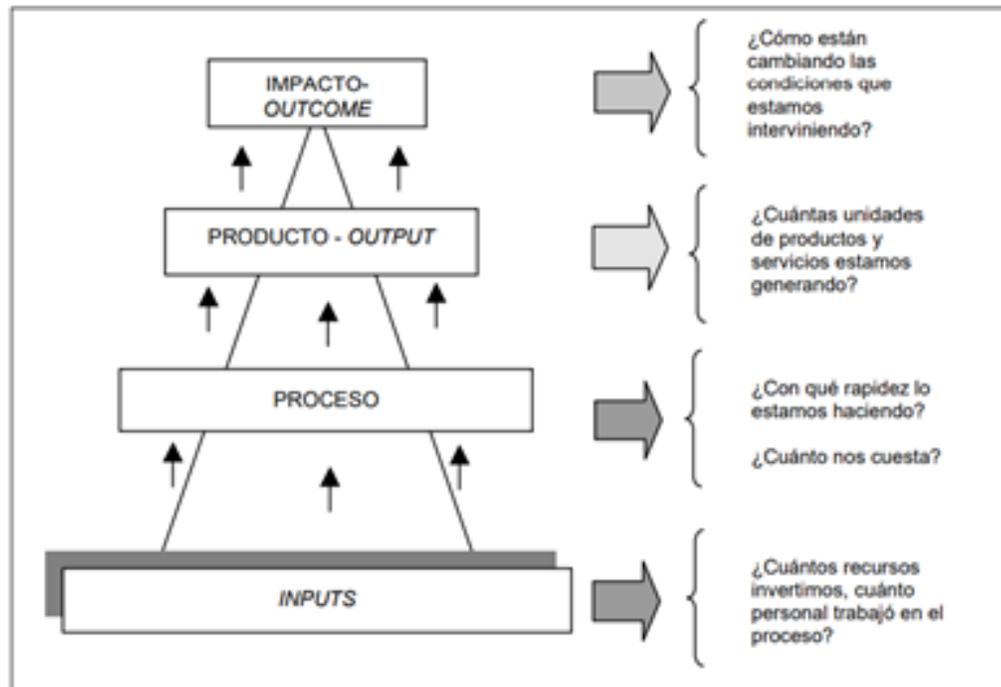
Estas definiciones pueden ser robustecidas al revisar lo que organismos internacionales dicen sobre ellas. En esa línea, el Banco Mundial coincide al hablar de impacto en la importancia de la relación causa-efecto existente entre una intervención y las consecuencias posteriores a su implementación, es decir, los cambios que directamente pueden atribuirse a un programa o política, a una modalidad específica de las innovaciones que se le haya incorporado al diseño (Gertler, 2017).

En este contexto, hablar de resultado no sólo es materia de la implementación del programa (actividades y productos), sino que además importan las respuestas de las conductas de los beneficiarios, por lo que podrían ser efectos multifactoriales. Asimismo, se distinguen los resultados intermedios o finales, según el horizonte temporal en que estos se presentan, tomando como referencia la fecha de inicio de la intervención. Además, la distancia de los resultados se puede medir en términos de vínculos causales (efecto inmediato versus largas secuencias de acciones antes de alcanzar un resultado).

Por su parte, la CEPAL no pone el foco en la causalidad a la hora de establecer un impacto, sino más bien en la sostenibilidad de los resultados. De esta forma, si un resultado corresponde a un efecto de largo plazo, entonces se habla de impacto, independientemente si es una consecuencia directa o indirecta, deseada o accidental, de la intervención en cuestión. En el caso de los resultados de corto o mediano plazo, estos son

entendidos como los productos (bienes o servicios) que resultan de una intervención, y que pueden facilitar la generación de efectos directos, asociados normalmente a cambios conductuales de la población intervenida.

Ilustración 8: Medidas por ámbito de desempeño y preguntas que se abordan



Fuente: Bonnefoy & Armijo (2005)

Dicho lo anterior, se releva la importancia de utilizar adecuadamente los conceptos descritos, donde la noción de "resultados" es la agregación de "productos" e "impactos" que son atribuibles a un determinado programa público, y donde estos últimos se diferencia en cuanto al objetivo y la temporalidad de la medición.

## 4.2 INDICADORES DE FISCALIZACIÓN EN OTRAS SUPERINTENDENCIAS

Los indicadores transversales de fiscalización empleados por otras Superintendencias en el país, y reportados a DIPRES en el contexto del Programa de Mejoramiento son dos:

1. Cobertura de fiscalización en el año  $t$ , y
2. Porcentaje de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año  $t$ .

Ambos indicadores estudian la dimensión de eficacia del quehacer de las Superintendencias. Algunas distinciones que es necesario establecer para el entendimiento de estos indicadores son las siguientes:

- **Fiscalización:** Procedimiento administrativo por el cual un organismo del Estado verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.
- **Unidades/entidades sujetas a fiscalización:** Instituciones, organismos, servicios, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otra entidad, cualquiera sea su

naturaleza, a las cuales el servicio le corresponde fiscalizar, de acuerdo con su marco legal. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t. Se entenderá fiscalizada con hallazgos cuando ésta haya sido fiscalizada y en dicha fiscalización se detecte y declare uno o varios incumplimientos normativos.

- **Hallazgos detectados:** Descubrimiento de uno o varios incumplimientos normativos en la fiscalización realizada en un primer momento, al año t. Dicho hallazgo se establecerá mediante el Acta o documento que corresponda emanado de la fiscalización, de acuerdo con la normativa aplicable por el Servicio.
- **Unidad/entidad con hallazgos resueltos:** Es aquella que mediante una fiscalización de seguimiento verifica que corrigió el o los incumplimientos normativos detectados en la fiscalización realizada.

De estos indicadores, sólo el de cobertura de fiscalización está vinculado a una meta para cada institución. La Tabla 9 resume las metas y resultados obtenidos para el año 2019 en cada Superintendencia.

Tabla 9: Valores de referencia para el indicador “Cobertura de fiscalización”

Institución	Meta 2019 (a)	Efectivo 2019 (b)	Cumplimiento de meta (b/a)
Superintendencia de Casinos de Juegos	92%	100%	108,7%
Superintendencia de Educación	35%	41%	117,14%
Superintendencia de Solvencia y Re emprendimiento	34%	41%	120,59%
Superintendencia de Pensiones	95%	100%	105,26%
Superintendencia de Seguridad Social	25%	35%	140%

Fuente: Dirección de Presupuestos (2020)

En relación a otros indicadores de desempeño asociadas a actividades de fiscalización que son específicos de cada Superintendencia (Indicadores de Desempeño Institucional), excluyendo a la SISS, se identifican nueve indicadores con meta que no tienen incentivos para estas instituciones, los que se muestran en la Tabla 10.

Tabla 10: Indicadores de fiscalización en otras instituciones similares)

Institución	Indicador
Superintendencia de Casinos de Juego	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t
Superintendencia de electricidad y combustibles	Promedio mensual de inspecciones de terreno por fiscalizador
	Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en el año t
Superintendencia de Pensiones	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFPs +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios, en el año t
	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t
	Porcentaje de regulados fiscalizados (AFPs+AFC+HPS) en el año t

Institución	Indicador
Superintendencia de Salud	Porcentaje de Fiscalizaciones Programadas efectuadas en "Resguardo Directo de los Derechos de las personas"
Superintendencia de Seguridad Social	Porcentaje de entidades con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t
	Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización, en el año t

Fuente: Dirección de Presupuestos (2020)

Esta revisión nos permite contrastar qué se entiende por fiscalización en otras instituciones y cómo es medida la efectividad de ésta.

Desde la Superintendencia de Casinos de Juego las fiscalizaciones se clasifican según tres categorías: a) planificadas, b) no planificadas y c) información operacional. Las fiscalizaciones planificadas y no planificadas se pueden ejecutar tanto en oficina como en los propios casinos de juego. Dentro de las planificadas están incorporadas las fiscalizaciones que requieren visitas a terreno referidas al proceso de certificación de inicio de operaciones de nuevos casinos. El promedio de fiscalizaciones corresponderá al resultado obtenido al dividir el total anual de actividades de fiscalización realizadas por la Superintendencia tanto en terreno como en oficina, por el total de casinos de juego que se encuentren en operación durante el período de la medición. En el evento que un casino de juego no esté la totalidad del período de medición en funcionamiento, ya sea porque su inicio de operaciones es programado para un determinado mes del año o se produce su cierre por cualquier causal establecida en la Ley, se procederá a utilizar el número proporcional.

Por otra parte, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles utiliza indicadores exclusivamente para la fiscalización en terreno, las que se denominan inspecciones técnico terreno (TT). Dichas TT se realizan en los tres ámbitos de competencia de la SEC, esto es: en instalaciones eléctricas, de combustibles y en la comercialización de productos de uso energético. Las TT rechazadas son aquellas donde se ha verificado, en terreno, el incumplimiento de la normativa vigente ya sea en instalaciones (eléctricas o de combustibles) o en la comercialización de productos de uso energético. En el caso de las instalaciones rechazadas se exige mediante proceso administrativo su regularización y en las inspecciones rechazadas de comercio, se establece la prohibición de venta directa de productos eléctricos y de combustibles.

La Superintendencia de Pensiones, por su parte, incorpora el concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), creada para medir la cantidad de tiempo de trabajo requerida para realizar distintos tipos de fiscalizaciones, considerando las diferencias de tamaño y complejidad que éstas tienen. Se consideran tres áreas de fiscalización: Operaciones, Beneficios y Financiera. La cantidad de UEF necesaria para realizar cada fiscalización, según el tipo (compleja o simple), enfoque (preventivo, cumplimiento y seguimiento) y área (Operaciones, Beneficios y Financiera), es la siguiente:

- Seguimiento, en cualquiera de las tres áreas, tipo simple 1 UEF, tipo compleja 2 UEF.
- Preventivas, área de Operaciones o Beneficios, tipo simple 5 UEF, tipo compleja 7 UEF.
- Preventivas, área Financiera, tipo simple 6 UEF, tipo compleja 7 UEF.

- Cumplimiento Normativo, área de Operaciones o Beneficios, tipo simple 3 UEF, tipo compleja 4 UEF.
- Cumplimiento Normativo, área Financiera, tipo simple 0,6 UEF.

El concepto de Unidad Estándar de Fiscalización también ha sido implementado en la Superintendencia de Salud, de forma análoga, para estimar y ponderar el esfuerzo e insumo de recursos aplicados a las fiscalizaciones, considerando variables como el tipo de fiscalización, ya sean Técnicas o Administrativas, de Cumplimiento o Seguimiento, o según su condición sean Estándar o Complejas, lo que va de acuerdo con la mayor o menor exigencia técnica implícita. En este caso, las equivalencias se han estimado de la siguiente forma:

- Una Unidad Técnica Estándar, equivale a 4 UEF;
- Una Unidad Técnica Compleja, equivale a 8 UEF;
- Una Unidad Administrativa Estándar, equivale a 6 UEF, y
- Una Unidad Administrativa Compleja, equivale a 12 UEF.

Este indicador, para el año 2019, se compone de: 373 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 685 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo.

La Superintendencia de Pensiones (SP) define, por su parte, una fiscalización como la verificación directa de “la entrega de un beneficio, una transacción que irrogue el financiamiento de una prestación de salud, un Subsidio de Incapacidad Laboral o la regularización de cotizaciones y la correcta tramitación de documentación contractual efectuada por las aseguradoras”.

La SP en su rol fiscalizador, lleva a cabo fiscalizaciones de acuerdo a lo siguiente: una fiscalización en terreno y una remota a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización en terreno y una remota al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

En el caso de la Superintendencia de Seguridad Social, se ha implementado un criterio dicotómico para la definición de Unidad Fiscalizada, entendiendo de esta forma que la fiscalización ha ocurrido si se ha generado un oficio o informe de fiscalización. En el caso de esta Superintendencia, el Plan Anual de Fiscalización se confecciona según los requerimientos establecidos por cada uno de los Departamentos o Unidades, y se basa en situaciones o materias específicas que se requiere fiscalizar, con el fin de prevenir alguna infracción por parte de las entidades fiscalizadas.

### 4.3 INSTRUMENTOS PARA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS NACIONALES

---

En atención al requerimiento de la SISS de generar evidencia sobre los resultados e impactos de su función fiscalizadora, a continuación, se resumen algunos instrumentos utilizados tradicionalmente por la DIPRES para dicho fin. Específicamente, la DIPRES dispone de líneas de evaluación de programas que permiten contar con información sobre el desempeño de éstos, con el objetivo de incorporarlas al ciclo presupuestario como insumos que mejoren la calidad del gasto público. Las líneas de evaluación de DIPRES son:

- **Evaluación de Impacto de Programas (EI)**, cuyo objetivo es “generar evidencia causal rigurosa que permita medir consistentemente el cumplimiento de resultados de un programa, política o intervención pública”. En este tipo de evaluaciones se privilegia el uso de métodos experimentales,

que consisten en una intervención donde el grupo de tratamiento es seleccionado al azar, y luego se comparan sus resultados con los del grupo de no tratados (control). DIPRES permite el uso de métodos cuasi experimentales sólo si es posible identificar claramente cuál es el mecanismo causal que genera el impacto.

- **Evaluación del Gasto Institucional (EGI)**, cuyo objetivo es “evaluar el diseño y gestión institucional, así como los resultados y uso de recursos en la provisión de los productos estratégicos de la institución”. Corresponde a una evaluación general del programa en concordancia a los objetivos estratégicos y la estructura organizacional, dando menor prioridad a los procesos (o la forma de hacer las cosas).
- **Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG)**, cuyo objetivo es “disponer de información que apoye la gestión de los programas públicos y el análisis de resultados en el proceso de asignación de recursos públicos”. Este tipo de evaluaciones contempla elementos del ciclo de vida de un proyecto desde el punto de vista de la matriz de marco lógico, lo que entrega una visión transversal al diagnóstico, diseño, implementación, generación de indicadores, resultados (eficiencia, eficacia y economía) y ciclo presupuestario, abriendo la opción a la solicitud de recursos para implementar las recomendaciones y darle una lógica de mejora continua.
- **Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA)**, cuyo objetivo es “analizar programas en ámbitos específicos que no están siendo priorizados por las otras líneas (EPG, EI y EGI)”. Son evaluaciones específicas centradas en un aspecto puntual de un programa (costos, focalización de la implementación y estrategia del programa).

#### 4.4 REVISIÓN DE DATOS E INDICADORES PARA MEDIR RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

---

Los [Protocolos de Información \(PR\)](#) representan la principal fuente de datos de la SISS. Estos protocolos son requerimientos de información que estandarizan el intercambio de información entre la SISS y las ESS, así como con las EI. En la actualidad existen 38 PR, los cuales varían tanto en los datos que son informados, así como el formato de su entrega y periodicidad de información.

- **Formatos.** Para efectos de medir resultados es importante que la información sea confiable, lo que supone minimizar los riesgos asociados a errores de registro. Al respecto, de los 38 PR, 24 son informados en formatos que permiten vaciar automáticamente su contenido a bases de datos (BD) sin necesidad de transcripción.
- **Periodicidad.** Una medición de resultados supone contar con información suficientemente desagregada, para observar cambios en variables específicas fiscalizables. Se observa que 21 de los 38 PR tienen una periodicidad de información anual, 6 son informados semestralmente, 4 de manera trimestral, y 8 de ellos de manera mensual.

El detalle de la data que la SISS debe recibir por año y ESS, de acuerdo al número de archivos que componen cada entrega y su frecuencia, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 11: Protocolos de información y sus características

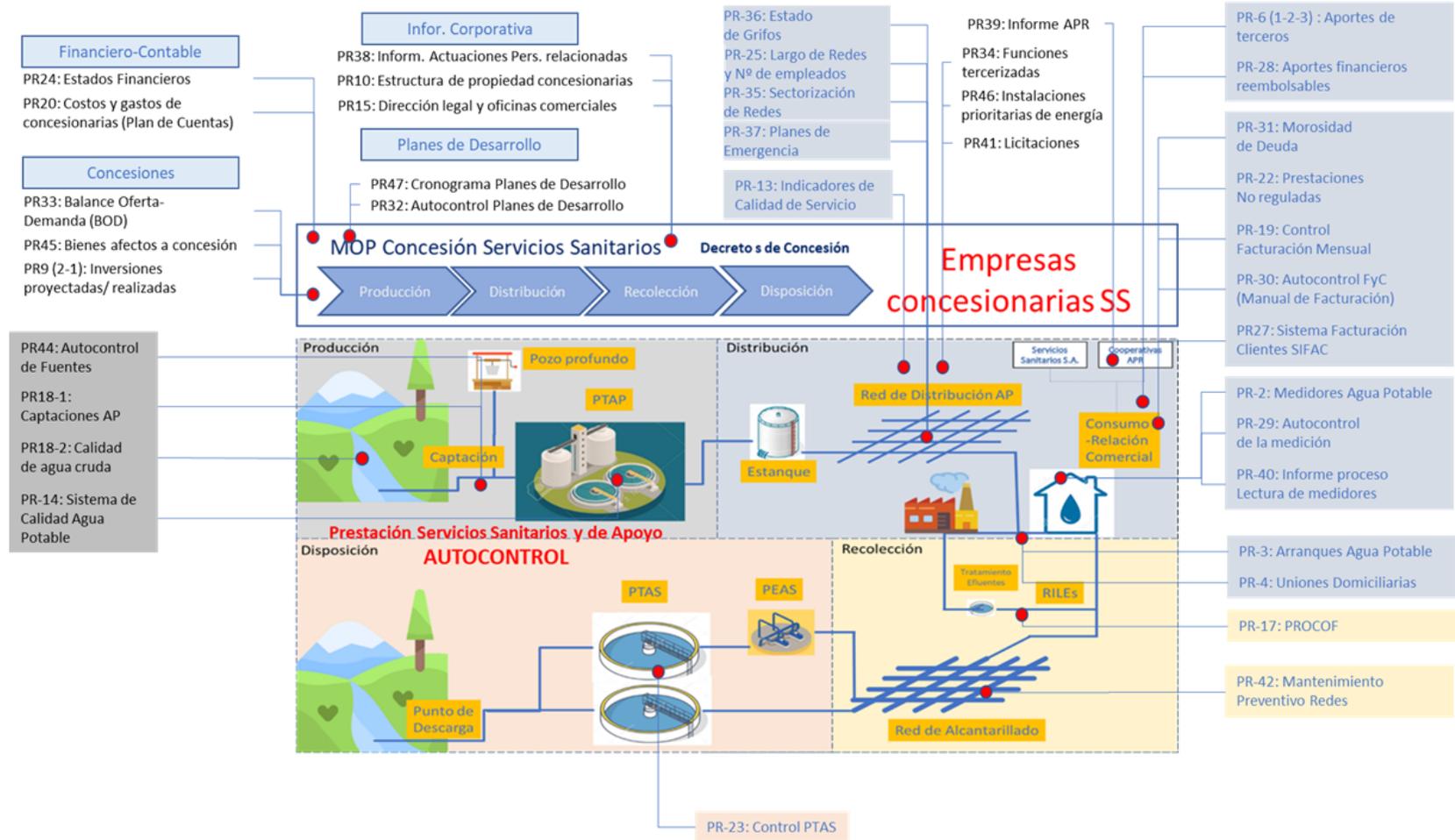
Código	Nombre del protocolo de información	Formato	BD	Archivos (a)	Periodicidad(*) (b)	Archivos adicionales (c)	Total Archivos (a*b+c)
PRO09001	INVERSIONES REALIZADAS	XML	SI	1	1	-	1
PRO09002	INVERSIONES PROYECTADAS	XML	SI	1	1	-	1
PRO10001	ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DE LAS CONCESIONARIAS SANITARIAS	EXCEL	NO	2	1	-	2
PRO12001	NUEVA BASE DE INFRAESTRUCTURA (NBI)	XML	SI	80	1	-	80
PRO13001	INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	XML	SI	5	12	-	60
PRO14001	SISTEMA DE CALIDAD DE AGUA POTABLE	XML	SI	1	12	-	12
PRO15001	DIRECCIÓN LEGAL Y OFICINAS COMERCIALES	TXT	SI	4	2	-	8
PRO17001	PROCOF	XML	SI	11	12	-	132
PRO18001	CAPTACIONES A.P.	XML	SI	5	12	-	60
PRO18002	CALIDAD AGUA CRUDA	XML	SI	2	2	-	4
PRO19001	CONTROL DE FACTURACIÓN MENSUAL	TXT	SI	1	12	-	12
PRO20001	COSTOS Y GASTOS DE CONCESIONARIAS (PLAN DE CUENTAS)	XML	SI	7	1	-	7
PRO22001	PRESTACIONES NO REGULADAS	TXT	SI	1	2	-	2
PRO23001	CONTROL DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE A.S.	XML	SI	3	12	-	36
PRO24000	FECU - IFRS	EXCEL/PDF	NO	2	1	-	2
PRO25001	LARGO DE REDES Y NÚMERO DE EMPLEADOS	TXT	SI	1	1	-	1
PRO27001	SISTEMA DE FACTURACIÓN CLIENTES Y COBERTURAS SIFAC II	XML	SI	7	12	4	88
PRO28001	APORTES FINANCIEROS REEMBOLSABLES	XML	SI	1	4	-	4
PRO29001	AUTOCONTROL DE LA MEDICIÓN	EXCEL	NO	7	1	-	7
PRO30001	AUTOCONTROL DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	XML	SI	2	12	-	24
PRO31001	MOROSIDAD DE DEUDA	XML	SI	1	4	-	4
PRO32001	AUTOCONTROL DE PLANES DE DESARROLLO	XML	SI	7	1	-	7
PRO33001	BALANCE OFERTA DEMANDA (BOD)	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO34001	DETALLE DE FUNCIONES TERCERIZADAS	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO35001	SECTORIZACIÓN DE REDES	EXCEL	NO	12	1	-	12
PRO36001	ESTADO DE GRIFOS	XML	SI	2	2	1	5
PRO37001	GUÍA DE PLANES DE EMERGENCIA PARA EMPRESAS SANITARIAS	EXCEL	NO	1	2	-	2
PRO38001	INFORMACIÓN DE ACTUACIONES CON PERSONAS RELACIONADAS	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO39001	INFORME APR	TXT	SI	1	1	-	1
PRO40001	INFORME PROCESO DE LECTURAS DE MEDIDORES	EXCEL	NO	2	1	-	2
PRO41001	LICITACIONES	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO42001	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE REDES DE ALCANTARILLADO	XML	SI	4	4	-	16
PRO43001	REMUNERACIONES	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO45001	BIENES AFECTO A LA CONCESIÓN	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO46001	INSTALACIONES PRIORITARIAS DE ENERGÍA	EXCEL	NO	1	1	-	1
PRO47001	CRONOGRAMA DE OBRAS PLAN DE DESARROLLO	XML	SI	1	1	-	1
PRO48001	PLAN DE ACCION POR CORTES REITERADOS	XML	SI	3	2	-	5
PRO35001-CHICA	SHAPE SERVICIOS Y SECTORES DE CALIDAD AP - OFICIO 2216-2015	EXCEL	NO	2	1	-	2
						<b>Total</b>	<b>605</b>

(\*) Periodicidad en un año calendario. 1: Anual, 2: Semestral, 4: Trimestral, 12: Mensual Periodicidad mensual.

Fuente: SISS, Unidad de Información

En la siguiente ilustración se vincula los protocolos de información con los procesos operacionales y de soporte de las ESS.

Ilustración 9: Protocolos de información y su vínculo a procesos operacionales y de apoyo en las ESS



Fuente: Elaboración propia

#### 4.4.1 Indicadores disponibles

La mayor parte de la data recibida vía protocolos es sistematizada anualmente en el [Informe de Gestión del Sector Sanitario](#) elaborado por la SISS, que presenta 242 indicadores para el año 2019.

En 2020 la SISS implementó el Registro de Información de Fiscalizaciones, RIF, que reporta 31 indicadores. A diferencia de lo contenido en el Informe de Gestión del Sector Sanitario, los indicadores del RIF están orientados a medir variables vinculadas directamente a las fiscalizaciones de la SISS y permiten caracterizar el tipo de fiscalización que se realiza (ej.: porcentaje de fiscalizaciones que son programadas, fiscalizaciones con hallazgos, etc.).

A requerimiento del Jefe de División de Fiscalización, las áreas han elaborado propuestas de indicadores que permitan medir resultados de sus fiscalizaciones específicas. A la fecha se cuenta con 39 indicadores propuestos, la mayoría del área técnica (fuentes, calidad y continuidad AP, presiones, obstrucciones AS). El área comercial propuso un indicador que sintetiza otras métricas e indicadores, como porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones comerciales, reiteración de problemas detectados, impacto ante incumplimiento detectado y cumplimiento de instrucciones asociadas al proceso fiscalizado.

Finalmente, a partir de los siguientes documentos internacionales, hemos identificar del orden de 240 indicadores asociados a la provisión de servicios sanitarios y que han sido propuestos para su medición en distintos contextos. Cabe señalar que los documentos no contemplan mediciones efectivas para Chile (excepto ADERASA, 2016), por lo que – de ser necesario para la medición de resultados – se debiese evaluar si son factibles de medir con la data disponible en la SISS.

- Figueredo, C. A., Rincón, N. S., & Salazar, N. S. (2017). [Análisis de indicadores de calidad, desempeño y gobernanza de los pequeños prestadores a partir de la evaluación realizada por la SSPD de Colombia](#). Publicaciones e Investigación, 11(2), 111-127.
- ADERASA (2016). Informe Anual – 2016 (Datos año 2015). [Grupo Regional de Trabajo de Benchmarking](#).
- Ferro E., Lentini, E. & Romero, C. (2011). [Eficiencia y su medición en prestadores de servicios de agua potable y alcantarillado. Documento de proyecto](#). CEPAL.
- IWA (2018). [Manual de Buenas Prácticas. Indicadores de Desempeño para Servicios de Abastecimiento de Agua](#). Tercera Edición. Grupo Especialista en Benchmarking y Evaluación del Desempeño de la IWA.

Tabla 12: Número de indicadores sistematizados por origen

Fuente de información	Indicadores (N°)
<b>Reporte SISS</b>	<b>273</b>
Informe de Gestión Sector Sanitario	242
Registro Integrado de Fiscalización	31
<b>Propuesta SISS</b>	<b>39</b>
Equipo Fuentes Abastecimiento AP	15
Equipo Calidad AP	6
Equipo Continuidad AP	2
Equipo Presiones	8
Equipo Obstrucciones AS	3
Equipo Planes de Desarrollo	4
Equipo Comercial	1
<b>Otros documentos</b>	<b>240</b>
Figurado & Rincón (2017) - Colombia.	19
ADERASA (2016) - Centro y Latinoamérica	15
Ferro et. al (2011) - CEPAL	36
IWA (2018)	170
<b>Total</b>	<b>552</b>

Fuente: Elaboración propia

El detalle completo de los indicadores revisados se encuentra detallado en el Archivo digital que complementa el presente documento.

## 5 RECOMENDACIONES PARA AUMENTAR EFICIENCIA Y EFICACIA DE PROCESOS DE FISCALIZACIÓN DEL NIVEL CENTRAL DE LA SISS

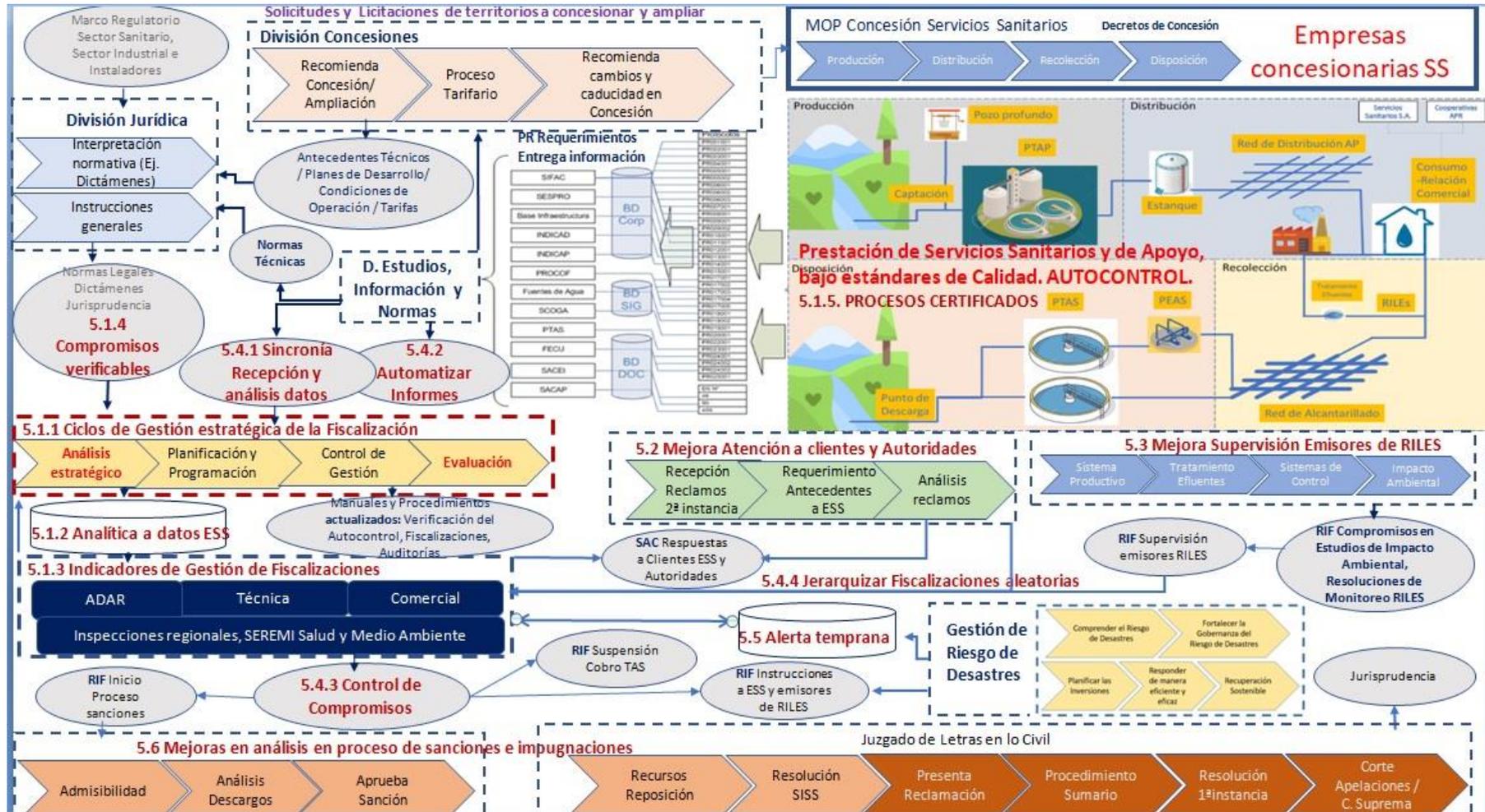
A partir de la información recabada para el presente informe, se describe un conjunto de recomendaciones orientadas a mejorar sinérgicamente la eficiencia y eficacia de los procesos de fiscalización impulsados desde el nivel central.

Estas recomendaciones han sido trabajadas en colaboración con la Jefatura de División e integrantes de las áreas de fiscalización y han sido revisadas y complementadas con las observaciones recibidas en el texto y en los talleres realizados con las 3 áreas

En cada propuesta indicamos su nivel de complejidad, desde las más sencillas de abordar hasta las más complejas y si requieren cambios legales.

La imagen siguiente resume las mejoras propuestas, en textos de color azul oscuro. Algunas de las propuestas tienen relación con procesos que se desarrollan en las ESS o en otras Divisiones de la SISS.

Ilustración 10: Recomendaciones para mejoras de la función fiscalizadora de la SISS.



Fuente: Elaboración propia

## 5.1 MEJORAS A LOS PROCESOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA FISCALIZACIÓN

La gestión estratégica de la fiscalización está a cargo del jefe de la División de Fiscalización, quien coordina los procesos con los jefes de unidades centrales y de OR. Estos procesos los hemos agrupado en Análisis estratégico, Planificación y Programación de la Fiscalización, Control de gestión y Evaluación de la Fiscalización. A continuación, presentamos 5 propuestas de mejora de dichos procesos:



Fuente: Elaboración propia

### 5.1.1 Adopción de ciclos de gestión estratégica

Actualmente la labor fiscalizadora de la SISS tiene su foco en la ejecución, tanto desde el nivel central como desde sus OR (procesos denominados en este informe como “Ejecución de las fiscalizaciones”). Es decir, múltiples actividades de gestión estratégica, que podrían ser abordadas de manera sinérgica - como análisis estratégico, planificación y programación, control de gestión y evaluación del desempeño de las fiscalizaciones – actualmente son ejecutados de forma parcelada por cada área que integra la División de Fiscalización (Técnica, ADAR, Comercial, Coordinación OR, Riesgos). Así, por ejemplo, cada área tiene una forma específica para analizar los protocolos de información y generar insumos relevantes en lo que respecta a sus procesos de fiscalización, lo cual va desde análisis estadísticos descriptivos, elaboración de matrices y mapas de riesgo, hasta automatización de reportes para las oficinas regionales. Todo ello, con una frecuencia (anual, semestral y mensual) y formatos definidos para cada área de manera ad-hoc a sus requerimientos de fiscalización.

Reconociendo los múltiples esfuerzos que realiza cada área en estos ámbitos, en la práctica, se traducen en actividades que corren el riesgo de perder eficacia a la luz de la ejecución misma de las actividades de fiscalización. Este intenso quehacer no permite actualmente evaluar los resultados que se obtienen o el impacto en la población objetivo de la SISS. Si bien la SISS realiza una planificación anual, ésta se traduce en una programación detallada de actividades y no se vincula al logro de objetivos estratégicos, no se inicia con un análisis estratégico institucional, ni se evalúan sus resultados e impactos.

Se propone desarrollar metodologías y competencias institucionales para realizar las funciones de gestión estratégica de la fiscalización, en particular análisis estratégicos y evaluación de resultados e impacto.

En lo concreto proponemos que la División de Fiscalización realice el primer semestre 2021 un primer ejercicio metodológico de evaluación de los resultados logrados en los últimos 3 a 5 años en materia de mejoramiento de la calidad de servicio de las ESS por área de fiscalización, y en función de dichos resultados, efectuar ajustes a los procesos de fiscalización que no resulten eficaces o costo-efectivos. Se presenta una propuesta metodológica para la evaluación de resultados (productos e impactos) en el capítulo 7 del presente documento.

Cabe mencionar además que a fines de abril 2021 tanto el Superintendente como el Jefe de División de Fiscalización deben establecer compromisos de gestión ADP para un ciclo de 3 años, lo que es una oportunidad de alinear estratégicamente las metas institucionales y los mecanismos de incentivos asociados (ADP, MEI y otros), movilizando y coordinando sinérgicamente todos los recursos institucionales (interacción con los usuarios, normas, planes de desarrollo, tarifas, análisis automatizado de información, desarrollo de competencias, fiscalización y sanciones) tras objetivos y metas compartidas de política pública.

Esta propuesta es de mediana complejidad pues implica adoptar como SISS un modelo de gestión institucional que impulse el mejoramiento continuo de procesos estratégicos y operacionales de fiscalización. De modo ilustrativo graficamos las etapas que ello conlleva.

Ilustración 12: Modelo de gestión en base a ciclos



Fuente: Elaboración propia

Un modelo de gestión opera como un ciclo de mejoramiento continuo, que se inicia con la creación de la estrategia en un horizonte o ciclo de largo plazo (Período de Gobierno o de ADP, habitualmente), en el que se reformula la Misión, Visión y Valores, se analizan y definen los Objetivos o compromisos para el período de gestión de la Alta Dirección Pública y se refuerzan las competencias institucionales.

Dicha estrategia se conecta anualmente con la operación mediante la Programación y el Presupuesto, con Indicadores, Metas e Iniciativas estratégicas, alineadas con los recursos disponibles.

### 5.1.2. Incorporar analítica a los datos entregados por las ESS y las empresas generadoras de RILES

Se propone diseñar e implementar procesos para la gestión y uso transversal de los datos obtenidos en los protocolos de información, dado que la SISS sólo hace uso parcial de los datos disponibles.

La incorporación de analítica e interoperabilidad de la data es una tendencia creciente en las demás Superintendencias, en particular las de [Medio Ambiente](#), [Educación](#), [Seguridad Social](#), de [Salud](#) y de [Pensiones](#), que han reforzado sus áreas de Fiscalización basada en datos y evidencia, Informes de generación automatizada y Seguimiento de reclamos mediante flujos de procesos.

La interoperabilidad hace mención a la posibilidad de acceder en forma directa y en línea a los sistemas de las entidades supervisadas, capturando data relevante o indicadores para realizar análisis oportunos, sin necesidad de esperar las remesas de datos, ni tener que procesarlos. Ello evita errores y minimiza procesos.

Esta propuesta es de mediana complejidad pues implica incorporar a la SISS competencias en analítica y dotarla de infraestructura, desarrollos ad hoc y horas máquina de procesos, que permitan realizar de manera estructurada cruces masivos de información para detectar inconsistencias e incumplimientos en normativas legales y técnicas por parte de las ESS y los generadores de RILES, generando una base analítica (cubos de datos) disponible para fines estadísticos, de estudios y fiscalización de la SISS y de terceros (en lógica de observatorio del Sector Sanitario).

Una solución de corto plazo es explorar potenciales desarrollos (ej.: qué bases de datos cruzar, cómo mejorar la arquitectura de datos, cómo visualizar cierta información) a un costo reducido es mediante convenios de colaboración con universidades que permitan levantar línea de tesis y trabajos de título de estudiantes de pregrado (como Ingeniería Industrial, Ingeniería en Gestión de la Información) y postgrado (como magíster en procesos de negocio, gestión de operaciones, u otros).

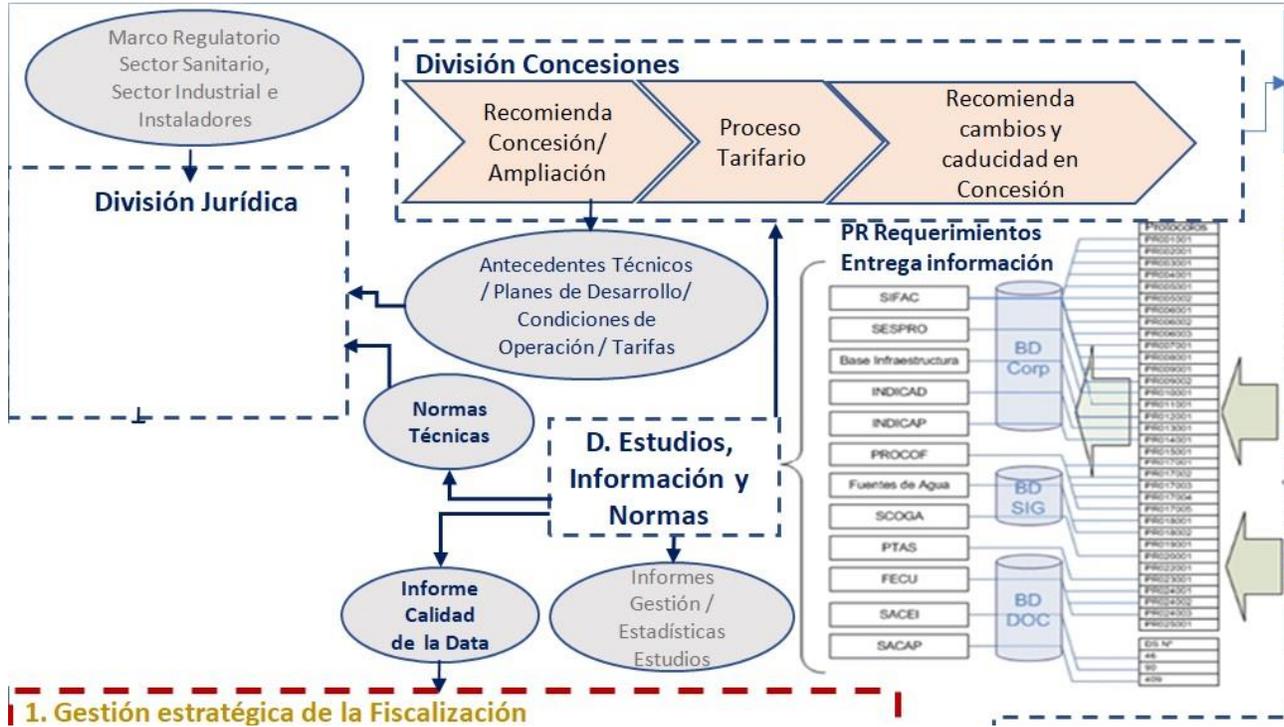
De acuerdo con los antecedentes levantados por el equipo de proyecto, se verifica que las áreas han presentado al Jefe de División de Fiscalización propuestas de automatizar el cruce y análisis de datos y la emisión de informes rutinarios, para redestinar los tiempos de fiscalizadores empleados hoy en estas tareas. Ello es particularmente crítico en ADAR, que ha propuesto para el ciclo 2021 2023:

- Mejorar la Automatización de la evaluación de cumplimiento normativo de PTAS en Protocolo PR 023.
- Mejorar la Automatización de la evaluación de cumplimiento normativo de Establecimientos Industriales en PR 017 de Riles.
- Desarrollar un sistema que evalúe el cumplimiento del autocontrol de Lodos DS 04.
- Sistematizar la evaluación del autocontrol de la Norma NCh 3205/2015 sobre mediciones de caudal
- Construir un protocolo de PEAS, para verificar de manera automatizada el cumplimiento de las instrucciones y normativa que la infraestructura y operación de las plantas elevadoras de aguas servidas (PEAS) deben cumplir, facilitando su fiscalización y evaluación.

Una adopción efectiva de analítica de datos requiere de un paso previo de verificación de la calidad de la data, que en nuestra propuesta estaría radicado en el Departamento de Estudios, Información y Normas, que emitiría un Informe de calidad de la data al recibir la SISS cada carga de datos de parte de las ESS (intercambio de archivos). Dicho Departamento proveería tanto a la División de Fiscalización como a la División de Concesiones de data de calidad (oportunos, precisos, limpios, sin sesgos, y confiables). En forma parcial, lo anterior se cumple con los protocolos de información, los cuales han sido sujeto de mejoras continuas en el tiempo. Sin embargo, en el largo plazo, esto debiese traducirse en delegar en las ESS la obligación de generar

accesos a sus sistemas y agilizar el acceso a datos de calidad (automatizados) y endurecer las sanciones cuando se detecten errores en los datos suministrados por las empresas.

Ilustración 13: Vinculación entre protocolos de información y gestión estratégica de la fiscalización.



Fuente: Elaboración propia

Ello permitirá la gestión y uso de datos de los protocolos de información de manera amplia para la SISS. En términos ilustrativos, esto debiese verse reflejado en ciclos para la agregación de valor público que permita transformar datos en información<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Rowley, J. (2007). The wisdom hierarchy: representations of the DIKW hierarchy. Journal of Information Science, 33(2), 163–180.

Ilustración 14: Jerarquía de datos, información, conocimiento y sabiduría (DIKW, por su sigla en inglés)



Fuente: Rowley (2007)

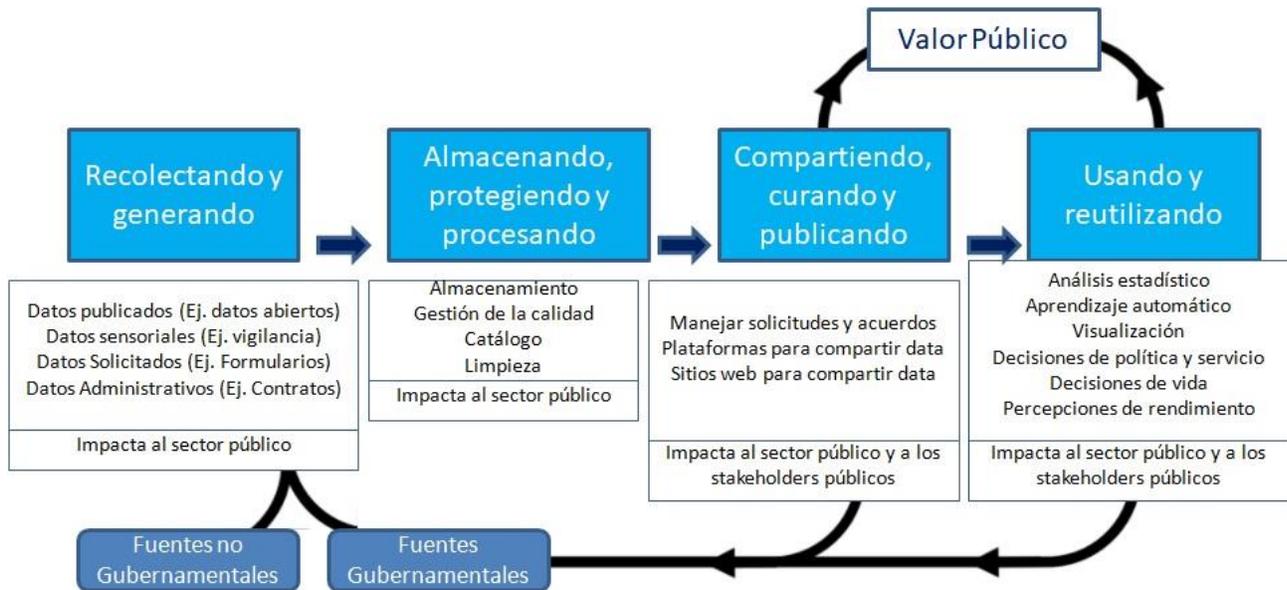
Tradicionalmente, los ciclos de agregación de valor se caracterizan en etapas sucesivas referidas a la recolección y generación de datos, su almacenamiento y aseguramiento, procesamiento, acceso y uso<sup>45</sup>.

Ello permitiría reemplazar los múltiples procesos de análisis de información que realiza cada área de fiscalización del nivel central, destinando tiempo en su procesamiento (obtener, limpiar y preparar datos para su uso) de manera paralela, en vez de ser ejecutada como una labor centralizada (recursos compartidos) que alimente todos los procesos de ejecución de fiscalizaciones SISS y las actividades desarrolladas en forma conjunta con las SEREMI de Salud y el Servicio de Evaluación Ambiental.

<sup>4</sup> Anderson, C. (2015). Creating a data-driven organization: Practical advice from the trenches. " O'Reilly Media, Inc.".

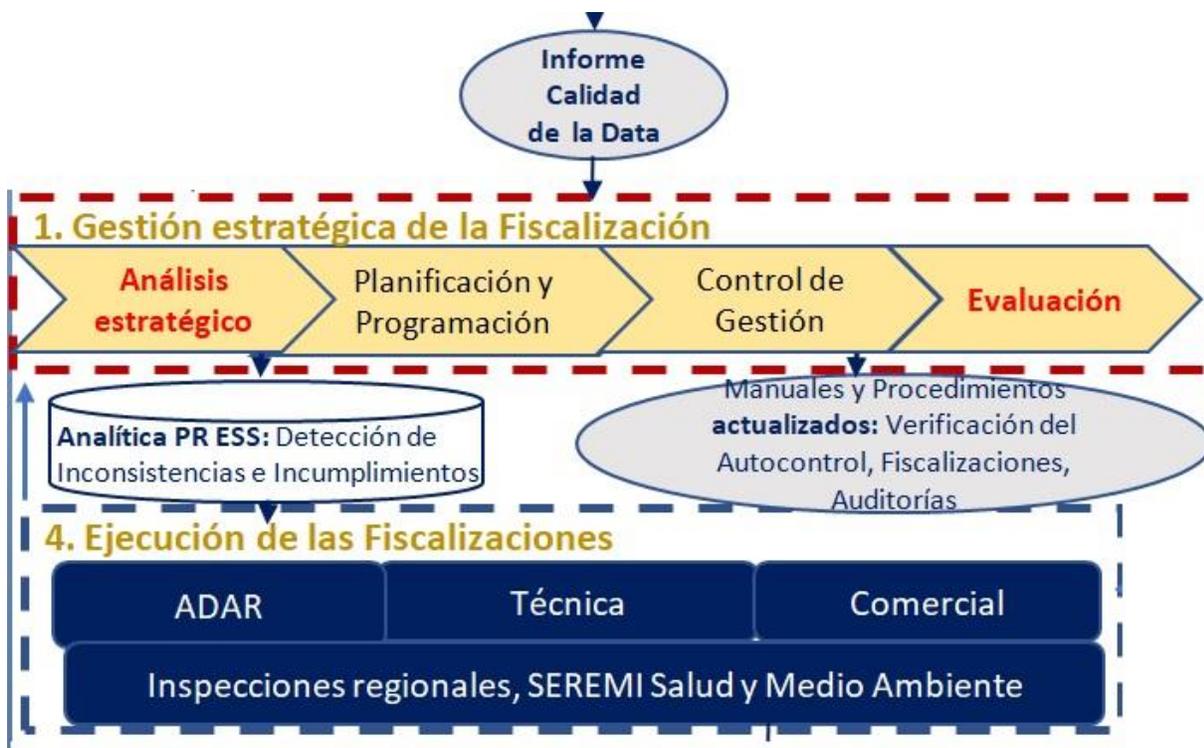
<sup>5</sup> Van Ooijen, C., B. Ubaldi and B. Welby (2019), "A data-driven public sector: Enabling the strategic use of data for productive, inclusive and trustworthy governance", OECD Working Papers on Public Governance, No. 33, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/09ab162c-en>.

Ilustración 15: Ciclo para la agregación de valor público a partir de datos.



Fuente: Van Ooijen et al. (2019)

Ilustración 16: Centralización de desarrollo de análisis de datos y creación de información para ejecución de actividades

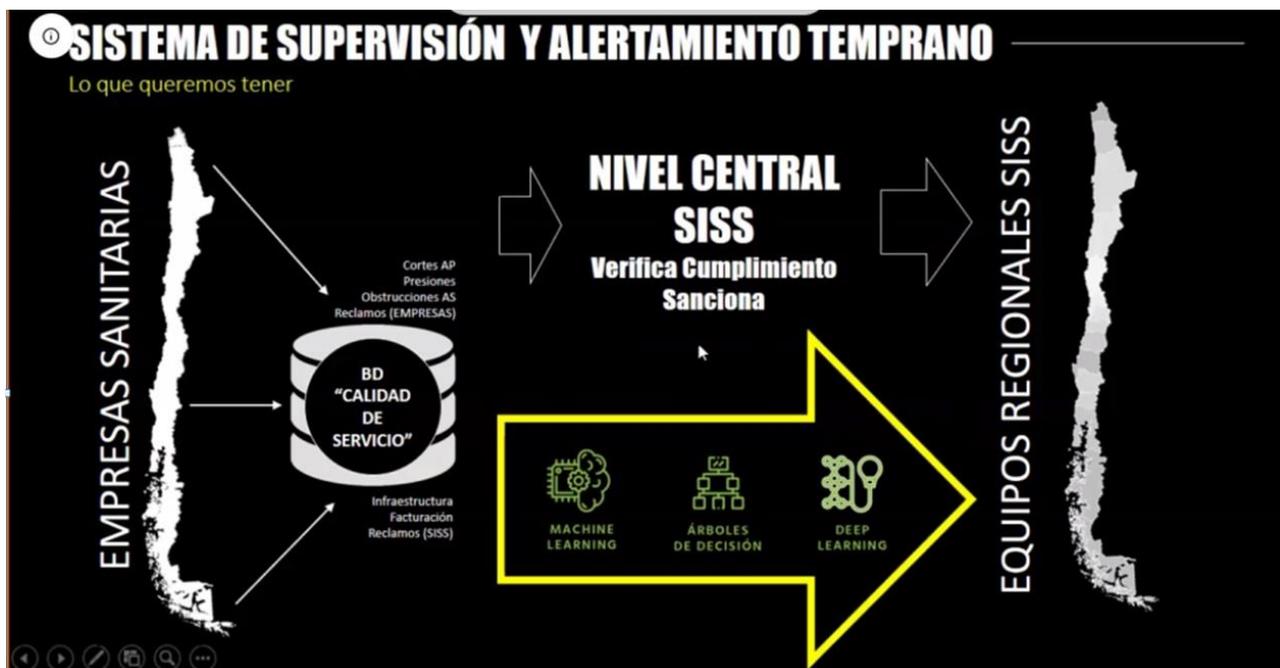


Fuente: Elaboración propia

A modo de referencia, se sugiere profundizar en la elaboración de reportes automatizados como los que realiza el Área Técnica y que es provisto de manera mensual a las OR a fin mejorar la toma de decisiones y focalización de sus actividades de fiscalización. Este tipo de experiencia podría replicarse en el resto de las áreas a fin de que los profesionales puedan destinar el tiempo a estudiar la evidencia pertinente al quehacer de la división.

Un avance significativo en esta materia se está materializando en el denominado “**Sistema de Supervisión y Alertamiento Temprano para Servicios de Agua Potable Urbanos Concesionados**”, mediante Convenio SISS PUC Res 1669/2020, que a la fecha conecta y visualiza capas de data georreferenciada, para el período enero 2018 a diciembre 2019, provenientes de los PR 13 Calidad de Servicio, PR 12 NBI, PR 19 Control de facturación mensual y PR 25 Largo de Redes, para la Región de Coquimbo, a nivel experimental, lo que permite detectar cuarteles con problemas de calidad de servicio y hacerles seguimiento en el tiempo.

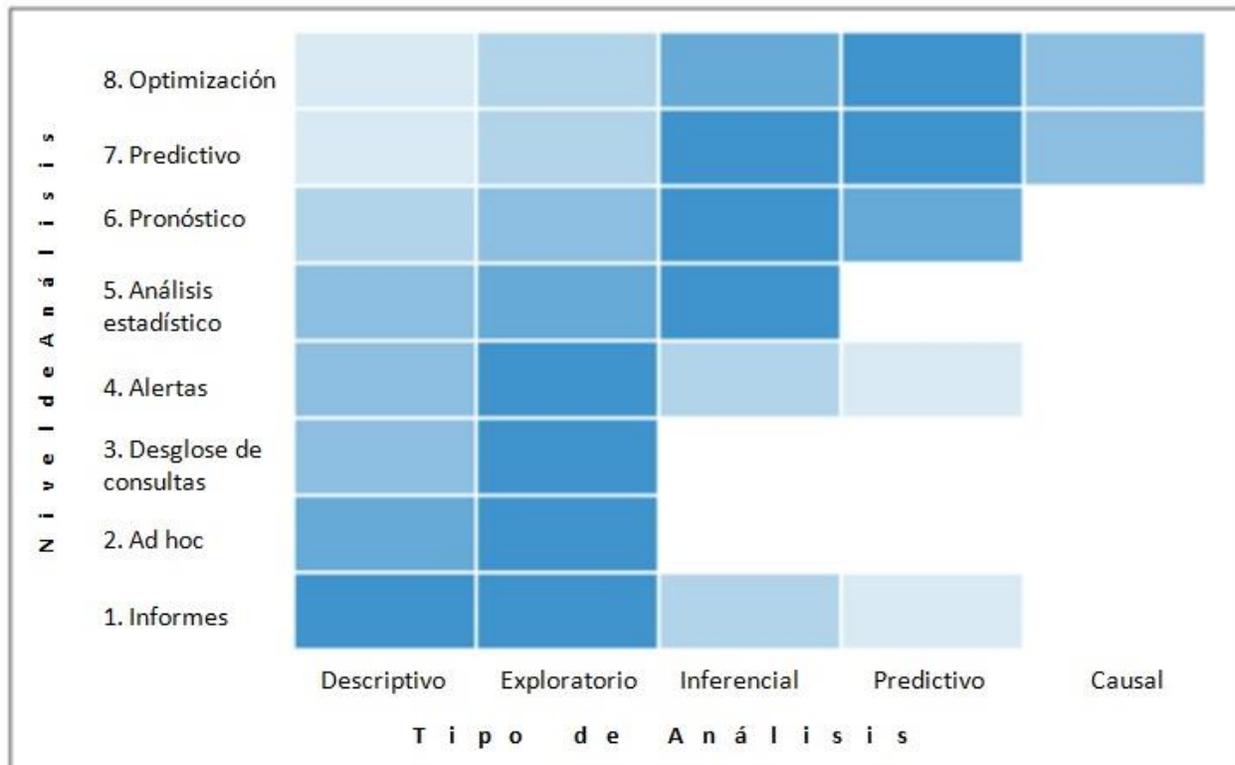
Ilustración 17: Sistema de supervisión y alerta temprana



Fuente: SISS Capacitación Sistema Supervisión Alertamiento temprano

El proyecto en esta primera etapa es financiado en gran porcentaje por CORFO a través del concurso Bienes Públicos para la Competitividad. La SISS busca con este proyecto aumentar la capacidad de proceso y comunicaciones, lo que permitirá a futuro que este tipo de procesos radique en un grupo de profesionales al interior de la SISS, con formación en métodos analíticos de inteligencia de negocio (BI, por su sigla en inglés), generando conocimiento conducente al desarrollo de soluciones de analítica avanzada y de uso transversal para la División de Fiscalización. Lo anterior demanda tomar decisiones técnicas sobre el uso que se espera de los datos, y decisiones organizacionales para satisfacer las brechas que implicaría llevar a cabo este trabajo. De adoptar dicho enfoque, se esperaría que la División de Fiscalización transite gradualmente desde un análisis tipo reportes descriptivos a modelos de alertas e incluso predictivos y de recomendación de acciones.

Ilustración 18: Relación entre niveles de análisis (eje vertical) y tipos de análisis (eje horizontal)



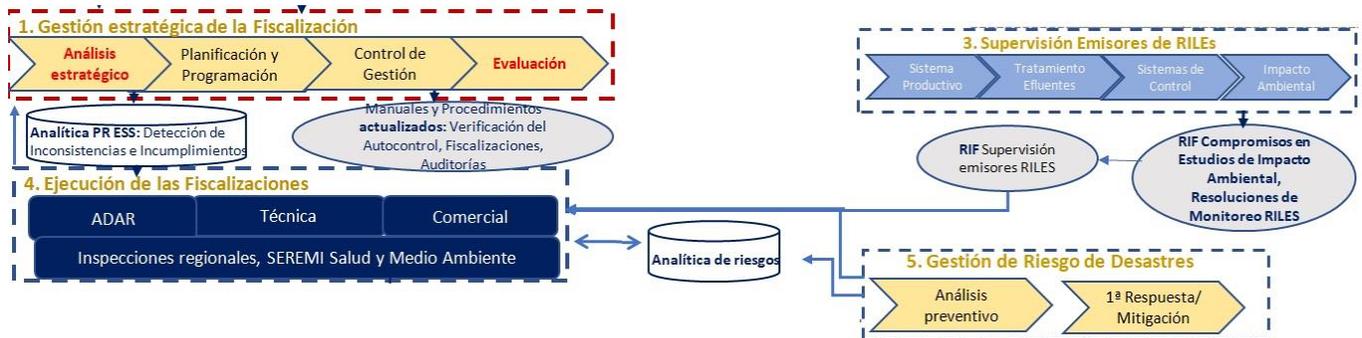
Fuente: Anderson (2015)

Ello permitiría progresivamente hacer análisis más sofisticados con datos disponibles en la SISS, en protocolos que habitualmente la División de Fiscalización no haga uso intensivo de ellos, más allá de la detección de inconsistencias e incumplimientos de normas de ADAR, técnicas o comerciales.

Reiteramos que el foco de la incorporación de analítica, debe ser la mejora continua de los procesos de fiscalización, cada vez con cruces más complejos de realizar con métodos tradicionales. A modo de ejemplo, cruces entre el PR 20 Costos y Gastos de Concesionarias, el PR 32 Autocontrol de los Planes de Desarrollo y la Nueva base de Infraestructura NBI PR 12, para supervisar que las mantenciones y reposiciones comprometidas se realicen en los plazos y montos que las ESS están cobrando vía tarifas, para exigir o sancionar a las ESS cuando los costos efectivos de reposición de infraestructura estén muy por debajo de lo consignado en los estudios tarifarios en materia de reposición de medidores, edad de la infraestructura enterrada, capacidad de las bombas elevadoras, entre otros. O elaborar modelos de supervisión de los compromisos de inversión contenidos en los Planes de Desarrollo. O elaborar un modelo comprensivo de la diferencia entre el volumen de agua producida y el volumen de agua facturada. O analizar potenciales escenarios de riesgos de desastre, si dejan de operar algunas plantas elevadoras de aguas servidas o plantas de tratamiento de AS o ductos submarinos. El disponer de estas capacidades de analítica permite también cruzar datos con fuentes externas (Servicio de Medio Ambiente, Autoridad sanitaria y terceros), respecto a temas ambientales o de salud pública.

Un producto adicional que se obtiene al aplicar analítica a los datos disponibles será la detección de riesgos de desastres en cada una de las áreas de fiscalización, los que luego son abordados por la UGRD, en conjunto con las ESS, facilitando el avance en la implementación de los lineamientos indicados en el Plan estratégico nacional de RRD, que apunta tanto a reducir el riesgo como a aumentar la resiliencia de los sistemas.

Ilustración 19: Propuesta de uso de datos para la gestión de fiscalización

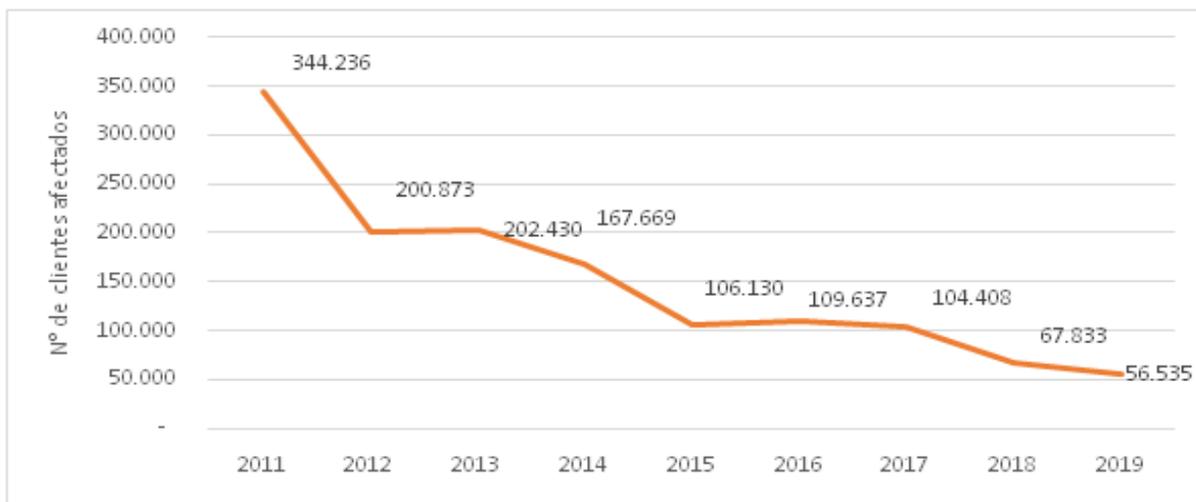


Fuente: Elaboración propia

### 5.1.3. Diseñar y medir indicadores de resultados que den cuenta del desempeño de las actividades de fiscalización

Esta recomendación apunta a desarrollar indicadores cuya variación de valores entre periodos sucesivos se explique directamente por las actividades de fiscalización que realiza la SISS (o mediante una relación de causalidad no excesivamente indirecta). Por ejemplo, al realizar una fiscalización permanente sobre continuidad del servicio de agua potable, se debiese apuntar a medir y monitorear el comportamiento de las entidades fiscalizadas, a fin de verificar si efectivamente dichas fiscalizaciones se han traducido en menores cortes en periodos sucesivos y/o una disminución en el número de clientes afectados por cortes reiterados.

Ilustración 20: Evolución de los clientes afectados por cortes reiterados



Fuente: Informe de Gestión del sector Sanitario 2019.

Esta propuesta es de mediana complejidad pues implica una revisión completa de los procesos que lleva a cabo la DF y otras divisiones, tanto en el nivel central como en las OR y establecer un panel de indicadores de resultados que dé cuenta del desempeño de sus actividades como entidad fiscalizadora.

A partir de la sistematización de indicadores realizada por el equipo CSP, y de manera preliminar, se verifica que los únicos que permitirían tener una aproximación sobre el desempeño de las actividades de fiscalización son aquellos posibles de producir a partir del Registro Integrado de Fiscalización (RIF). Ahora bien, la información del RIF sólo permite caracterizar el tipo de fiscalización realizada por la SISS (ej.: programada/no programada, ámbito de fiscalización, origen de la fiscalización, etc.), lo cual hace referencia al tipo de producto que se logra de las actividades de fiscalización (resultados inmediatos), y no de los cambios que se buscan lograr en las unidades fiscalizadas en mediano (resultados intermedios) y largo plazo (impacto).

En la sección 6.7 se propone la construcción de un panel de control de indicadores de resultados de fiscalización, conforme a la métrica disponible, que permite medir el desempeño de algunos indicadores en los años anteriores e iniciar el análisis de resultados de los procesos y/o definir si se requiere recoger otros datos que permitan mejorar la medición de los resultados.

De manera complementaria, se constata la existencia del orden de otros 312 indicadores que dispone la SISS para caracterizar la provisión de los servicios sanitarios. Todos estos indicadores (incluidos aquellos trabajados por las áreas del nivel central para el año 2020) son métricas que permitirían focalizar el tipo de fiscalizaciones y adoptar un enfoque basado en riesgos, pero cuyas variaciones no se explican exclusivamente por cambios en el actuar fiscalizador de la SISS.

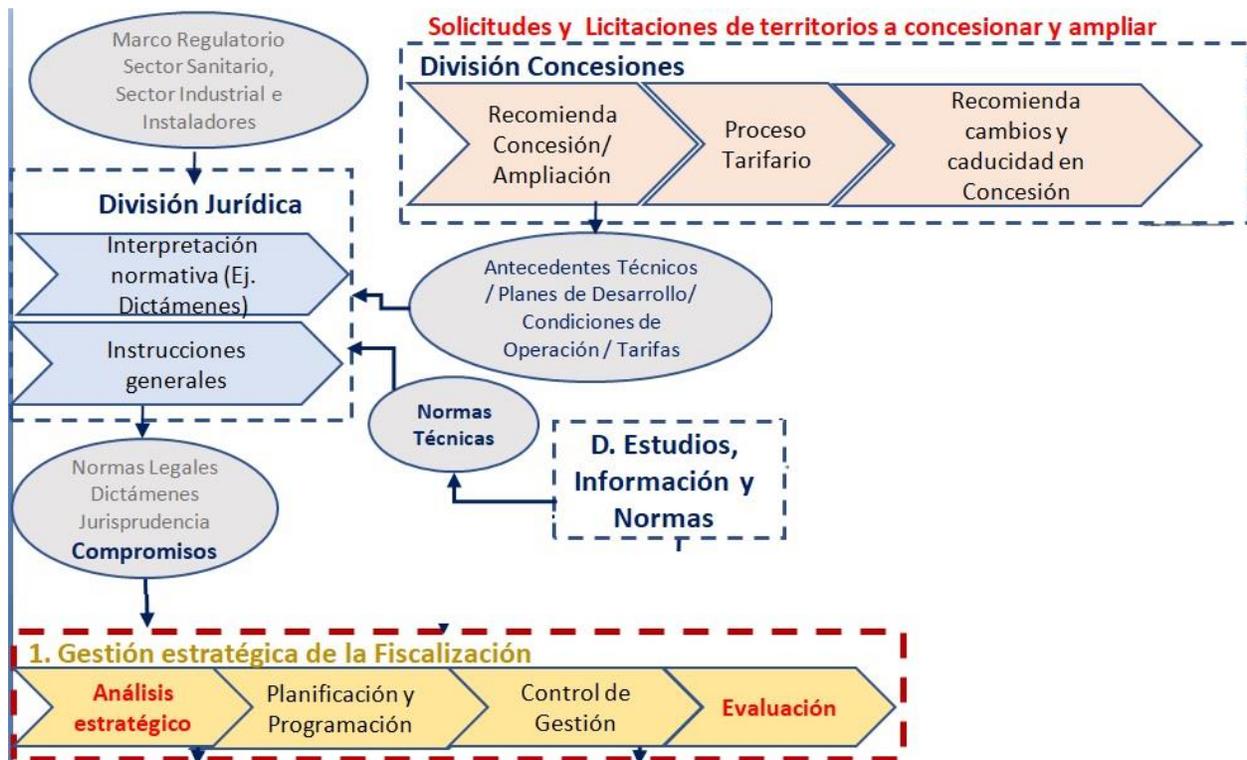
Una aproximación simple y efectiva sería asociar a cada registro de fiscalización cargado al RIF una o más métricas respecto las cuales se esperaría observa un cambio, y evaluar con posterioridad si ello ha ocurrido.

Los consultores sugieren la incorporación de un memorista para desarrollar el Panel de indicadores de resultados de la fiscalización SISS con mayor detalle. El Área Comercial ha desarrollado propuesta de cómo hacer uso de los datos disponibles en el PR 19, Control de facturación mensual, que puede servir de base.

#### 5.1.4. Establecer compromisos verificables

Esta recomendación apunta a expresar las obligaciones legales, las normas infra legales, los antecedentes técnicos de los contratos de concesión, los planes de desarrollo, las condiciones de operación, las bases del cálculo de tarifarias, las normas técnicas, las instrucciones generales y específicas SISS, en términos de compromisos de las ESS (condiciones de satisfacción, plazo de cumplimiento y nivel de gravedad del incumplimiento) a fin de vincular la ejecución de las fiscalizaciones a los medios de verificación de cumplimiento / incumplimiento de dichos compromisos. Se sugiere que las Divisiones de Concesión y Jurídica, así como el Departamento de Estudios, Información y Normas, ingresen al Registro Integrado de Fiscalización dichos compromisos, en los términos que deben ser fiscalizados. Ello permitirá orientar las acciones de fiscalización, revisar el nivel de cumplimiento y simplificar el inicio de los procesos de sanciones y los análisis de descargos de las ESS, cuando así lo requieran.

Ilustración 21: Registro de compromisos para la gestión de la fiscalización



Fuente: Elaboración propia

Esta propuesta es de mediana complejidad pues implica cambiar prácticas en otras Divisiones y trabajar en sistemas de información integrados, lo que requiere desarrollos informáticos, abordables en la estrategia de transformación digital de la SISS.

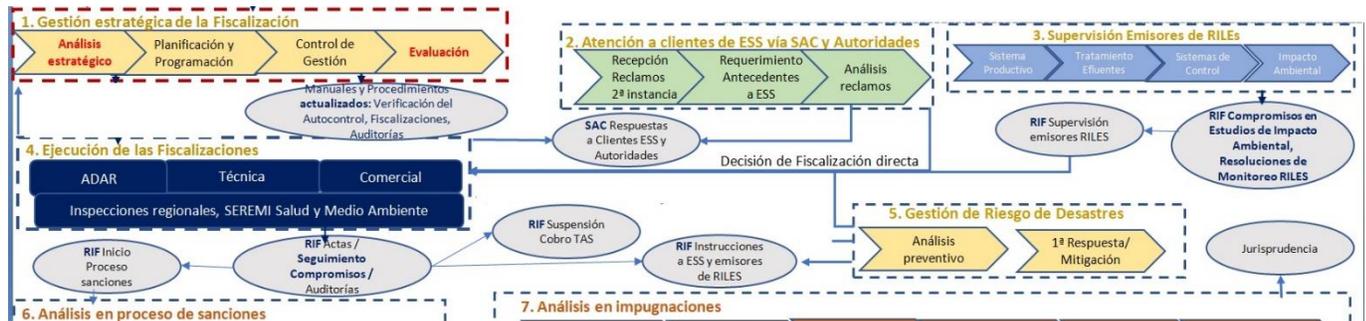
Existe conciencia en la SISS de que las divisiones o áreas han funcionado históricamente de manera independiente, por lo que el trabajo conjunto propuesto tiene una serie de barreras naturales o tradicionales que dificultan su implementación. El informe final del CSP en la etapa anterior abordó la necesidad de liderazgo y gestión del cambio en esta materia, para superar estas barreras, vía seguimiento, apoyo y orientación del equipo directivo institucional.

Esta metodología de trabajo puede partir en la propia División de Fiscalización, en los procesos de:

- Ejecución de las Fiscalizaciones
- Atención a Clientes ESS vía SAC y Autoridades
- Supervisión de emisores de RILES
- Gestión de Riesgos de Desastres

A modo de pilotaje con los emisores de RILES, se propone expresar las observaciones a los Estudios de Impacto Ambiental, las Resoluciones de monitoreo y las instrucciones a las ESS en términos de compromisos verificables (condiciones de satisfacción, plazo de cumplimiento y nivel de gravedad del incumplimiento)

Ilustración 22: Procesos para el pilotaje del registro de compromisos



Fuente: Elaboración propia

En la misma línea, en la implementación del Plan Estratégico RRD la UGRD busca generar estándares (en distintas dimensiones de la Gestión del Riesgo) que puedan ser fiscalizables, medibles y obligatorios. Al ser todo esto de carácter preventivo, su incumplimiento actualmente no es sancionado por la LGSS, entonces se debe generar una lógica de compromisos verificables, de modo de poder sancionar el no cumplimiento de medidas preventivas establecidas como normas técnicas instruidas por la SISS.

### 5.1.5 Reconocer los procesos certificados por las ESS

Esta recomendación apunta a identificar y reconocer los procesos que las ESS han certificado con terceros acreditados, de acuerdo a normas internacionales de calidad, radicando en las propias ESS, en lógica de supervisión basada en riesgos, el tomar medidas preventivas para evitar las fallas de procesos.

En esta línea, en materia de gestión de riesgo de desastres se ha propuesto el certificar los planes de continuidad operacional que disponen las empresas sanitarias para enfrentar emergencias, como una línea de trabajo a abordar durante los años 2021-2023.

Esta propuesta es de menor complejidad, si se establece una estrategia de incorporar progresivamente en las normas técnicas e instrucciones la recomendación de certificación de procesos, de acuerdo a normas internacionales y como primer paso generar un registro público de aquellas empresas que certifiquen procesos productivos y de soporte de las ESS.

A futuro se recomienda hacer cambios normativos que incorporen la obligación de certificar los procesos productivos y de soporte de las ESS, dentro de una estrategia sectorial de Supervisión basada en riesgos, a fin de agregar a la verificación de cumplimiento normativo, la aplicación de criterios prudenciales en el autocontrol de los procesos productivos y de soporte por parte de las ESS, con verificación externa de la idoneidad de la gestión de sus riesgos.

Es clave avanzar hacia un sistema de acreditación de la calidad de los procesos de autocontrol de las ESS. Muchas veces los reportes de las ESS son realizados por profesionales que no cuentan con toda la experticia requerida y la Superintendencia no tiene atribuciones para establecer directorios de auditores o consultores especialistas para exigir a las propias empresas sanitarias que, a su costo, realicen informes de auditoría de sus protocolos, procesos o infraestructura. Se recomienda que la SISS oriente parte de su actuar a fin de transitar hacia esta modalidad, proponiendo la dictación de la legislación y/o normativa que le faculte para la creación

de estos registros y para exigir a las ESS la implementación de sistemas de gestión de la calidad y la contratación de auditores especialistas independientes en cada materia relevante.

Ello permitirá a la SISS reducir la contratación de auditorías específicas de protocolos para validar la información dispuesta por las ESS en sus procesos de autocontrol, alternativa que es muy poco escalable, siendo un instrumento de gran valor, pero de alto costo.

Ilustración 23: Certificación de procesos de las ESS



Fuente: Elaboración propia

## 5.2 MEJORAS A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES Y AUTORIDADES

En el taller de revisión de las propuestas, el Área Comercial sugiere distribuir la carga de atención de reclamos de segunda instancia (275 reclamos en 2020 procesados por el NC y 150 reclamos mensuales en la Oficina Regional Metropolitana). Existe un procedimiento del SAC que establece que el primer reclamo del cliente debe presentarse a la empresa. Si el cliente insiste en su reclamo, tanto en el área comercial como técnica, lo aborda el nivel central. Los temas técnicos lo resuelven las empresas o la SISS exige su resolución y en general no existe segunda instancia. En materia comercial aun cuando un profesional de la OR verifica que todo está acorde a la normativa, se declara la existencia de grupos de clientes que ingresan nuevamente el reclamo en caso de que la respuesta comercial de la ESS no le satisface. El nivel central en ocasiones solicita “un favor a la empresa” para evitar que termine el caso en la Fiscalía.

Los consultores sugieren revisar este procedimiento de la SISS, estableciendo un criterio estándar de revisión de la SISS en los casos comerciales. El objetivo es evitar cualquier tipo de acción que pueda ser interpretada como “solicitud de favores” de las empresas pues alienta los reclamos y se pierde el foco del rol fiscalizador. Cabe hacer presente que la SISS no dispone de facultades de mediación como SERNAC o la Superintendencia de Salud.

Los consultores coinciden en la necesidad de redistribuir la carga entre pares, para la revisión de los reclamos comerciales de segunda instancia, tomando en cuenta la complejidad de algunos casos y la experiencia positiva de la distribución de casos, haciendo uso compartido del SAC entre todas las OR y el nivel central.

Sugieren además incorporar en el SAC informes de resultados de reclamos en primera, segunda y tercera instancia, para uniformar criterios.

Adicionalmente, en lógica de mostrar la efectividad de la supervisión y fiscalización de la SISS en la percepción ciudadana, se propone un hito anual de comunicación de resultados con representantes de las ESS, abierto a periodistas y público en general, a más tardar en abril de cada año, con información integrada en materia de satisfacción de los clientes y usuarios, proveniente de cuatro fuentes:

- a. El PR 13 Calidad de Servicios, en lo referente al registro completo de las atenciones que las ESS dispensan a sus clientes o usuarios mensualmente, clasificadas en **Solicitudes, Consultas, Atenciones de Emergencias y Reclamos**, así como los resultados que reportan las ESS en materia de resolución de casos. Durante 2019, las ESS reportaron un total de 567.911 reclamos recibidos y atendidos. Se sugiere que el Departamento de Estudios, Información y Normas presente un completo análisis anual de dichas atenciones, con el formato del Informe de Gestión.
- b. El **Sistema de Atención a Clientes (SAC)** con sus canales web, telefónico y presencial, gestionado por la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, dependiente del Superintendente, que recibe los reclamos de segunda instancia (los de primera instancia que llegan a la SISS se derivan a las ESS), distribuyendo el análisis de casos entre los ejecutivos de atención de clientes de las OR, los que solicitan los antecedentes a las ESS (o acceden directamente a las plataformas de atención de las ESS), analizan y resuelven los reclamos, y deciden aquellos casos que pasan a una fiscalización directa. Durante el año 2019 la SISS recibió y procesó un total de 15.288 reclamos. Se sugiere elaborar un análisis anual de efectividad en esta materia, incluyendo las presentaciones ante la SISS realizadas por las Autoridades, las que hoy se procesan por separado en cada OR, sin un análisis integrado a nivel nacional.
- Los resultados del estudio “**Percepción de Clientes de la Calidad de Servicio de las empresas Sanitarias**”, que encarga la SISS a comienzos de cada año, con el ranking resultante por empresa, a fin de objetivar la percepción o satisfacción usuaria como indicador de la gestión global del servicio por ESS.
- c. Los análisis de las propias ESS respecto a su interacción con los clientes: cartas de compromisos, informes de gestión de reclamos, auditorías de calidad de servicios, entre otros.

La presentación de los resultados al público, por el Superintendente, vía la prensa, puede contribuir a generar una imagen interna de que es una sola SISS la que atiende los reclamos en todo Chile y no múltiples OR con su estilo particular de abordarlos. Asimismo, mejorará la imagen del público respecto al rol de supervisión de la

SISS y fortalecerá a las comunidades organizadas en su relación con las ESS, en aquellos casos más emblemáticos.

Además, da una señal a las empresas sanitarias respecto a la necesidad de auto regularse en materia de atención oportuna y generará competencia entre las ESS en materia de reputación corporativa, en este mercado monopólico.

Finalmente, permitirá a la DF identificar y priorizar ámbitos de fiscalización relevados por los propios usuarios, por territorio, sobre los factores que contribuyen a explicar el nivel de insatisfacción de los usuarios y áreas de mejora, así como información sobre la evolución de la satisfacción usuaria, comparada con la de otros servicios básicos domiciliarios.

El Área Técnica propone, en los casos de mayor connotación social, una práctica de informar a la comunidad involucrada, de los resultados derivados de la fiscalización y los compromisos verificables asumidos por la ESS correspondiente.

Estas propuestas son de menor complejidad, si se establece como una práctica institucional que genere identidad a la SISS ante la ciudadanía.

### 5.3 MEJORAS A LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN DE EMISORES DE RILES

---

La supervisión de emisores de RILES presenta oportunidades de mejora al integrar información proveniente de 5 fuentes, para verificar el cumplimiento tanto de los compromisos originales en materia de inversiones, tratamientos y monitoreos a los que están obligadas las empresas emisoras, como del cumplimiento de las instrucciones impartidas en el procedimiento de fiscalización de empresas emisoras de RILES y la gestión que realizan las empresas sanitarias para hacer cumplir el DS MOP N°609/98 y las instrucciones impartidas por la SISS:

1. Compromisos en Estudios de Impacto Ambiental de cada EI.
2. Resoluciones de Monitoreo de RILES emitidos por la SISS.
3. Datos reportados semestralmente por las ESS mediante el PR 17 PROCOF.
4. Denuncias de las comunidades cercanas a un EI y a las PTAS
5. Datos reportados anualmente por las ESS mediante el PR 12 Base de Infraestructura

Si bien las ESS reportan semestral o anualmente, sugerimos que los indicadores que se generen por el análisis de la data disponible sean por períodos móviles y no por semestres estáticos, a fin de detectar eventos de saturación en la capacidad técnica de las plantas de tratamiento por recepción de mayores cargas de los EI, no cumplimiento de inversiones comprometidas por los EI o las ESS, o variaciones en la calidad de los efluentes que generen riesgos a la población.

Esta propuesta es de mediana complejidad pues requiere integrar datos contenidos en distintos sistemas de información (SEIA, Resoluciones, PR 17 PROCOF, PR 13 Calidad de Servicios en lo referente a Reclamos, PR 12 NBI) y definir la infraestructura tecnológica para ello. Una opción viable es generar dicha integración en el **“Sistema de Supervisión y Alerta temprana”**

## 5.4 MEJORAS A LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN DE LAS FISCALIZACIONES

---

Estos procesos de ejecución son coordinados por las tres áreas de nivel central (Área Técnica, Área Comercial, y ADAR), y realizados en conjunto con las OR, para la verificación del cumplimiento de los autocontroles realizados por las ESS; y las fiscalizaciones directas a los procesos técnicos para verificar el cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio, a los procesos de tratamiento y disposición de AS y a los procesos comerciales de las ESS.

Las propuestas de los consultores, de mejoras a la ejecución de los procesos de fiscalización fueron revisadas en talleres con las tres áreas del nivel central, desarrolladas entre los meses de enero y marzo de 2021.

Las propuestas revisadas y complementadas en dichos talleres se detallan a continuación, indicando en cada caso su origen

### 5.4.1 Formalizar la totalidad de los procedimientos que aplica la SISS en la fiscalización de los procesos de las ESS

El Área Comercial hace presente que han identificado 29 procedimientos de fiscalización sobre procesos comerciales de las ESS, que realizan las OR o el nivel central, de los cuales sólo han formalizado en una guía o manual sólo 8 de ellos. Falta por formalizar 21 procedimientos, con el fin de que todas las OR y el área comercial obtengan las muestras y elaboren los análisis de la misma manera, para que los resultados sean comparables entre ESS y regiones, en lógica de fiscalizaciones nacionales con tabulación y seguimiento de resultados en el tiempo.

El Área Comercial compromete la entrega de antecedentes de los 21 procedimientos no formalizados a la fecha, a fin de consensuar en la DF una priorización de los mismos para desarrollar las respectivas guías o manuales en razón del aporte de valor de cada procedimiento.

Los consultores concuerdan con la necesidad de priorizar y sugieren elaborar una ficha base de cada uno de ellos, con el formato utilizado en Anexo 1 y hacer uso las estadísticas e informes del RIF 2020. Asimismo, sugieren especificar en cada procedimiento qué bien jurídico es cautelado, qué obligaciones legales tiene la ESS al respecto y qué sanciones existen en caso de incumplimiento.

Finalmente, los consultores sugieren conformar en la DF un Banco digital de procedimientos a utilizar en los programas de fiscalización de todas las áreas, que sea de conocimiento público y sea consultable por los fiscalizadores desde el RIF.

### 5.4.2 Mejorar la sincronización entre procesos de recepción y análisis de datos en los procesos de fiscalización

La SISS recibe datos de las ESS y no siempre hace uso de ellos en sus procesos de fiscalización, por dificultades en la recepción de la data, en las validaciones, en la incorporación a los repositorios y en el análisis de los datos como materia prima de las fiscalizaciones.

Se propone un trabajo más estrecho entre las Unidades del nivel central de la DF y la Unidad de Información del Departamento de Estudios, Información y Normas, para sincronizar mejor la recepción y el análisis de la

data recibida con los requerimientos de información de la acción fiscalizadora. A la fecha, se reciben datos de 53 ESS en 35 PR con 154 diversos archivos, de los cuales 24 PR están automatizados en sus validaciones y cargas al SINAR. No queda registro de las iteraciones con las ESS por modificaciones a los datos recibidos y de las correcciones que realizan las áreas a los datos en las planillas en las que trabajan.

Los archivos de datos no responden a un modelo de datos común, sino a solicitudes para fines estadísticos (principalmente el Informe de gestión del sector sanitario), cálculo de tarifas, seguimiento de los planes de desarrollo y seguimiento de diversos registros operacionales, comerciales y financieros del quehacer de las ESS. 80% del tiempo de la Unidad de Información está dedicado a recibir archivos y vaciar datos en planillas de cálculo. La Unidad de Información no realiza análisis de datos de temas críticos que requiere fiscalizar la SISS. Existen errores en algunos algoritmos de intercambio y verificación de datos que no han sido corregidos por al menos 3 años, pues no existen horas asignadas a labores de mantención de dichos programas informáticos.

Se propone estructurar un Programa de Fiscalización orientado a la verificación documentada de la entrega oportuna y completa de la data, así como de las modificaciones realizadas, en un registro público oficial (página web).

- **Objetivo de la fiscalización:** Detección de atrasos y errores en la carga a los repositorios SISS.
- **Tipo de Fiscalización:** Programada por calendario, de los protocolos de intercambio de datos.
- **Quién la realiza:** analista de datos del DF en coordinación con la Unidad de Información del Dpto. de Estudios, Información y Normas.
- **Registro:** de anotaciones de cumplimientos/incumplimientos en entrega de datos, en la web SISS. Se propone publicar en el Informe de gestión anual del sector sanitario un resumen de este registro.
- **Potenciales sanciones:** El Registro web es el medio de verificación para iniciar un proceso sancionatorio a aquellas ESS que incumplan las instrucciones SISS referentes a intercambio de datos.

#### 5.4.3 Estructurar todos los análisis recurrentes de data para automatizarlos y generar informes claves

En el taller con el Área Comercial se planteó la necesidad de contar con diagnósticos de las empresas a fiscalizar, previo a las acciones de fiscalización directa, construyendo evidencia desde la información disponibles en la SISS, detectando previamente los procesos con mayor desviación respecto a las normas, comparar prácticas de las empresas y las áreas de mayor riesgo. Dichos diagnósticos deben estándares y la información debe quedar a disposición del NC y las OR.

Tanto en el nivel central como en las oficinas regionales, las actividades de fiscalización se apoyan en información disponible en las bases de datos SISS, con datos provenientes de las ESS, vía intercambios de datos normados en los PR. Sin embargo, muchos de los análisis son realizados en forma aislada por usuarios del nivel central que elaboran consultas estructuradas a las bases de datos vía Hyperion (aplicación de inteligencia de negocios) y vistas que configuran en Tableau (aplicación de cruce y visualización de datos). En general las oficinas regionales sólo acceden a planillas Excel en el disco compartido P, dada la menor capacidad de procesos de sus computadores.

Se propone estructurar todos los análisis recurrentes de data disponible, a fin de automatizarlos y generar informes claves de fiscalización, al menos en cuatro áreas:

- Inversiones realizadas en cumplimiento de compromisos adquiridos en Concesión, Planes de Desarrollo, Planes de Mantención y Estudios tarifarios.
- Calidad técnica de los servicios de AP.
- Atención comercial.
- Disposición y tratamiento de Aguas Servidas y RILES.

Los informes resultantes serán evidencia que respalde programas de controles directos o auditorías.

- **Tipo de Fiscalización:** Programada, por cada set de datos recurrentes disponibles para análisis.
- **Quién la realiza:** analista de datos del DF en coordinación con la Unidad de Información del Dpto. de Estudios, Información y Normas.
- **Objetivo del análisis.** Detectar inconsistencias de la data e incumplimientos normativos y de compromisos al comparar con parámetros técnicos y legales, de manera automatizada.
- **Registro:** Informes de análisis
- **Potenciales sanciones:** Si se detectan incumplimientos normativos en muestras de autocontrol reportadas por las ESS o en la data completa de una o más aspectos fiscalizados, se instruye a las ESS establecer causas basales y fecha en que debe estar resuelto.

#### 5.4.4 Programar el control de cumplimiento de las ESS en fechas comprometidas

Tanto en los procesos de la División de Concesiones y Tarifas, como en los procesos de la Fiscalía, así como en las instrucciones de los propios fiscalizadores, las ESS establecen compromisos que deben ser fiscalizados en el tiempo. Sin embargo, la DF no cuenta con una programación del control de dichos compromisos.

Se propone que la DF programe en el RIF un módulo de Seguimiento de los compromisos a fiscalizar, provenientes al menos de cuatro áreas:

- Inversiones comprometidas en cumplimiento de compromisos adquiridos en Concesión, Planes de Desarrollo, Planes de Mantención y Estudios tarifarios.
- Calidad técnica de los servicios de AP.
- Atención comercial.
- Disposición y tratamiento de Aguas Servidas y RILES.

Se propone que la programación sea flexible, en términos de asignar a los fiscalizadores disponibles a nivel nacional la realización de controles específicos, de acuerdo a una jerarquización basada en la relevancia del compromiso a controlar en el RIF, módulo de Seguimiento de compromisos. El fiscalizador asignado debe solicitar a la ESS, si lo requiere, antecedentes adicionales para completar su análisis y verificar si existen incumplimientos normativos o de compromisos/instrucciones, elaborando un Informe al respecto.

- **Tipo de Fiscalización:** Programada por calendario en las fechas de vencimiento de los compromisos.
- **Objetivo del control:** Generar Informes de Cumplimiento/Evidencia de Incumplimientos de instrucciones y compromisos.

- **Potenciales sanciones:** Ante la evidencia de incumplimiento de compromisos el fiscalizador debiese solicitar el inicio de un proceso sancionatorio, si lo amerita. Si no lo amerita, debiese proponer a su jefatura instruir a la ESS para que resuelva los problemas detectados en fechas obligadas.

#### 5.4.5 Jerarquizar las fiscalizaciones aleatorias

La mayor proporción de las fiscalizaciones que realiza la SISS por intermedio de las OR son controles directos en terreno que responden a decisiones locales motivadas en los reclamos recibidos y en la necesidad de verificar procesos técnicos y comerciales de las ESS.

Se propone que exista una mayor coordinación entre la Jefatura del DF y la respectiva OR, respecto a la jerarquización y asignación de fiscalizaciones aleatorias a las ESS, de acuerdo a los niveles de reclamos recibidos y a las alarmas que levanten los informes claves señalados en 5.4.3.

Se propone que la programación sea dinámica, en términos de asignar a los fiscalizadores disponibles a nivel nacional la realización de controles específicos, por pautas técnicas, de acuerdo a una jerarquización basada en la relevancia de la materia a fiscalizar. El fiscalizador asignado debe solicitar a la ESS, si lo requiere, antecedentes adicionales para completar su análisis y verificar si existen incumplimientos normativos o de compromisos/instrucciones, elaborando un Informe al respecto.

- **Tipo de Fiscalización:** Aleatoria, por jerarquía de la materia a fiscalizar, sea en oficina o en terreno.
- **Objetivo del control:** Generar Informes de Cumplimiento/Evidencia de Incumplimientos normativos, de acuerdo a pautas técnicas a aplicar y evidencia a colectar.
- **Potenciales sanciones:** Ante la evidencia de incumplimiento de compromisos el fiscalizador debiese solicitar el inicio de un proceso sancionatorio, si lo amerita. Si no lo amerita, debiese proponer a su jefatura instruir a la ESS para que resuelva los problemas detectados en fechas obligadas.

### 5.5 MEJORAS A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

---

En el entendido que son las empresas sanitarias las responsables de ejecutar las medidas de prevención, respuesta y recuperación frente a emergencias y desastres, la SISS, a través de su Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres, tiene la función de asesorar técnicamente al Sistema de Protección Civil en sus instancias de coordinación nacional, ya sea el Comité de Protección Civil o el Comité Operativo de Emergencias.

Para ello se propone, en primer lugar, agregar capacidades analíticas de riesgos en la SISS y, en segundo lugar, utilizar competencias externas de analítica en materia de riesgos de desastres.

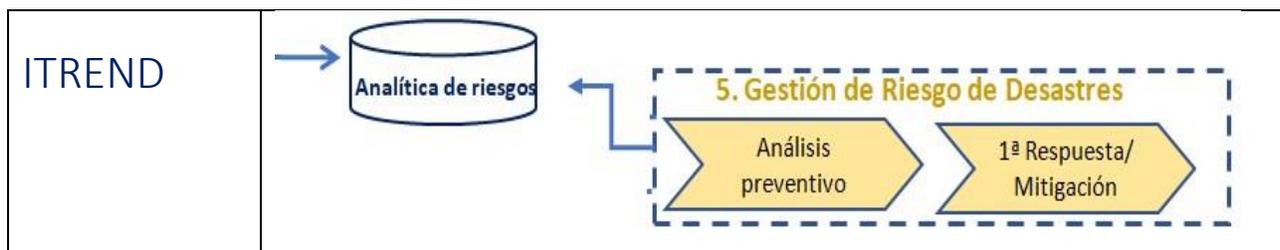
Para lo primero, se propone que las áreas: técnica, comercial y ADAR del nivel central y las oficinas regionales aprovechen las capacidades tecnológicas y las competencias analíticas que se generarán en el “**Sistema de Supervisión y Alerta temprana**”, para incluir herramientas de analítica de prevención de riesgos y de mitigación en la SISS, lo que no será complejo una vez que el sistema esté en marcha.

El desarrollo del sistema de supervisión y alerta temprana, contempla una posterior etapa, basada en la prueba e incorporación de sensores que se comunican en forma autónoma, utilizada por las empresas sanitarias en

Europa, haciendo uso de las redes 5G y el denominado “internet de las cosas”, lo que permite multiplicar los puntos de observación 24x7 en los sistemas productivos.

En segundo lugar, se propone que la SISS haga uso intensivo de los recursos de la red internacional de investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento en el ámbito de la resiliencia ante las amenazas naturales extremas y el impacto que producen, vía el Convenio SISS con el [ITREND](#), Instituto para la Resiliencia ante Desastres, entidad pública que alinea dichas capacidades en nuestro país, lo que no tiene mayor complejidad y puede reportar beneficios significativos.

Ilustración 24: Datos y analítica para la gestión de riesgo de desastres



Fuente: Elaboración propia

## 5.6 MEJORAS A LOS ANÁLISIS EN PROCESOS DE SANCIONES E IMPUGNACIONES

El “Procedimiento Administrativo sancionador de la SISS”, aprobado por Resol. Exenta SISS N°2085 de 30.11.2020, genera un ordenamiento de las tareas que llevan a cabo hoy los diversos roles institucionales.

Por otra parte, el Registro Integrado de Fiscalización, exige el registro de todas las acciones que se lleven a cabo con motivo de fiscalizaciones, vinculadas a los documentos relacionados.

Se propone revisar las interacciones entre el Procedimiento administrativo sancionador y del Registro Integrado de Fiscalización, así como otros registros vinculados. Es una propuesta simple de implementar.

Ello implica analizar de manera más amplia la necesidad de integrar en un gestor documental común, con meta data estandarizada de acuerdos a normas internacionales, toda la documentación institucional que hoy se registra en diversos sistemas verticales de la SISS, que hoy no conversan. Una alternativa es hacer uso del Sistema de Gestión Documental ofrecido por la Superintendencia de Casinos de Juegos, que está completamente documentado, certificado por el Archivo Nacional, para fines de interoperabilidad y está construido en código abierto, lo que permite ahorrar en licencias y compartir con otras entidades públicas los beneficios de desarrollos futuros de dicha plataforma.

Esta propuesta es de mediana complejidad pues requiere un análisis de los sistemas de información de la SISS, en el marco de las obligaciones que emanan de la [Ley 21.180](#) de Transformación Digital del Estado.

Al implementar las mejoras propuestas en el párrafo anterior se generarán también beneficios en los procesos de impugnaciones administrativas y judiciales.

## 6 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN

Con el fin de realizar mejoras a la forma como se realiza el seguimiento de la fiscalización en la SISS, es conveniente recurrir a los elementos del modelo de fiscalización de la SISS que se encuentran contenidas en la sección “7.2 Elementos del modelo de fiscalización de la SISS” del Informe Final de la consultoría “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios”, realizado por el Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, finalizado el mes de marzo 2020.

Ilustración 25: Elementos de un modelo de fiscalización.



Fuente: Centro de Sistemas Públicos (2020). Informe Final estudio “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios”

En el marco de las siguientes recomendaciones se irán haciendo referencia a uno o más de los elementos indicados en la Ilustración 25.

### 6.1 SISTEMATIZACIÓN DE CARGOS Y VINCULACIÓN CON PROCEDIMIENTOS DE FISCALIZACIÓN

Mediante Rex. N° 2085, de fecha 30/11/2020, la SISS aprobó el Manual de [Procedimiento Administrativo Sancionador de la SISS](#), el cual establece como ámbito de aplicación lo siguiente:

“Regula las bases del procedimiento administrativo sancionatorio sustanciado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en virtud de las facultades establecidas en la Ley N° 18.902, en contra de los prestadores sanitarios y establecimientos industriales, cuando incurran en hechos que importen una infracción a dicha ley, al D.F.L MOP N° 382/88, al D.S. MOP N°1199/04, y otros cuerpos legales pertinentes.”

Al respecto, se sugiere incorporar - como un eslabón del seguimiento de la fiscalización - la sistematización de los tipos infraccionales que la División de Fiscalía de la SISS ha incluido en el Anexo N° 3 “Criterios de Formulación de Cargos” del respectivo manual. La Tabla 13 resumen todos los cargos que, una vez iniciado un proceso de sanción, la Fiscalía podría utilizar para sancionar a una empresa concesionaria. Por lo tanto, todos los procedimientos de fiscalización deberían poder encuadrarse en uno o más de los cargos incluidos en el Anexo N° 3.

Tabla 13: Número de criterios según tipo de infracción y cargo

<b>Tipo Infraccional</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nº de criterios</b>
<b>Literal a), inciso primero, artículo 11 de Ley 18.902</b>	Cobros indebidos o deficiente atención de los usuarios	2
	Deficiencias en la continuidad del servicio	3
	Deficiencias en la obligatoriedad del servicio	2
	Deficiencias en la calidad de servicio	21
	Deficiencias en la calidad del servicio de aguas servidas y sus tratamiento	16
<b>Literal b), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902</b>	Afectar a la generalidad de los usuarios o poner en peligro a la salud de la población	2
<b>Literal c), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902</b>	Incumplimiento de obligaciones legales	2
	Incumplimiento de órdenes e instrucciones	7
<b>Literal d), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902</b>	Entrega de información falsa o manifiestamente errónea	2
<b>Literal e), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902</b>	Incumplimiento de plan de desarrollo	2
<b>Literal f), inciso primero, artículo 11 Ley N° 18.902</b>	Entrega o uso indebido de información privilegiada	1
<b>Total general</b>		<b>60</b>

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 14, por su parte, muestra un ejercicio preliminar y descriptivo de los criterios que fueron establecidos en el Manual de Procedimiento Administrativo Sancionador de la SISS. Este descriptor temático se refiere principalmente a etapas del proceso de producción (como ADAR, redes), obligaciones de las sanitarias (como entrega de información, u obligaciones legales) o prohibiciones (como información privilegiada).

Tabla 14: Número de criterios según tipo de infracción y descriptor

Tipo Infraccional	Descriptor temático	Nº de criterios
Literal a), inciso primero, artículo 11 de Ley 18.902	ADAR By-pass	2
	ADAR PR23	5
	ADAR PR23 (emisario submarino)	6
	Calidad del agua potable	15
	Cortes de suministro	1
	Daño a redes	2
	Descargas PTAS	1
	Entrega de información	3
	Facturación, reclamos y atención de clientes	1
	Genérico	3
	Normastécnicas PTAS o PEAS	1
	Obstrucciones	1
	Operación PTAS	1
	Presiones	1
	Programa de desarrollo	1
Literal b), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902	Afectación de la población	2
Literal c), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902	Entrega de información	4
	Obligaciones legales	1
	Programa de desarrollo	3
	Programa de monitoreo	1
Literal d), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902	Entrega de información	1
	Restricciones y/o prohibiciones de empresas sanitarias	1
Literal e), inciso primero, artículo 11 Ley 18.902	Programa de desarrollo	2
Literal f), inciso primero, artículo 11 Ley N° 18.902	Información privilegiada	1
<b>Total general</b>		<b>60</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia, existe una relación entre los tipos infraccionales y los procedimientos que la División de Fiscalización mantiene en ejecución. Entonces, la recomendación es realizar la vinculación directa entre los tipos infraccionales del Manual de Procedimiento Administrativo Sancionador de la SISS con los procedimientos identificados en la sección “3.3.4 Fiscalizaciones directas” del presente informe. Esto permitiría evaluar los procedimientos actuales de fiscalización en términos de saber qué procedimientos tiene como resultado un proceso sancionatorio y qué tipo de cargos se pueden formular.

## 6.2 SISTEMATIZACIÓN DE LA NORMATIVA A FISCALIZAR Y VINCULACIÓN CON CARGOS

El Manual de Procedimiento Administrativo Sancionatorio también es una oportunidad para saber con exactitud qué normativa se está fiscalizando, lo cual es esencial para enfocar la fiscalización en aquello que resulte más importante según los criterios que defina la propia SISS.

En este sentido, es posible observar que el Anexo N°3 “Criterios de Formulación de Cargos” del manual tiene una vinculación incipiente con la normativa infringida que está detrás. Existen al menos dos normativas que se encuentran explícitamente indicadas, y se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 15: Normativa cubierta en Procedimiento Administrativo Sancionador e incumplimientos asociados

Norma infringida	Tipo infraccional	Cargo	Nº de criterios
DS90	Literal a), inciso primero, artículo 11 de Ley 18.902	Deficiencias en la calidad del servicio de aguas servidas y sus tratamiento	11
Nch 409	Literal a), inciso primero, artículo 11 de Ley 18.902	Deficiencias en la calidad de servicio	18

Fuente: Elaboración propia

Esto resulta similar a una recomendación del estudio “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios”, referida a la sistematización de la normativa a fiscalizar. Este ejercicio debiese dar certeza sobre qué es lo que se está fiscalizando. Entonces, la sugerencia es realizar una sistematización de las obligaciones que fiscaliza la SISS y relacionarlas con cada uno de los cargos que se establecieron en el Manual de Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la SISS. Se propone realizar un barrido acotado, en una primera etapa a los procedimientos que ya se están fiscalizando.

Es importante destacar que es un muy buen avance la emisión del Manual de procesos sancionatorios. De hecho, este contiene los tipos infraccionales o cargos con los cuales la División debe trabajar para encuadrar su tarea desde el punto de vista del proceso sancionatorio. En particular, realiza una vinculación de estos tipos infraccionales con criterios que ha utilizado la División de Fiscalización para proponer multas.

Para realizar un seguimiento a la fiscalización y sus resultados, la codificación debe estar basada en la normativa, la cual está compuesta de obligaciones que son finitas, cuantificables y sistematizables, es decir, se pueden codificar. Por otra parte, los hechos pueden ser “infinitos” y, por lo tanto, no es conveniente codificarlos ya que siempre van a aparecer situaciones nuevas que no estarán codificadas.

Por ejemplo, el Manual de Proceso Administrativo Sancionatorio establece respecto a las deficiencias en la obligatoriedad del servicio, tipificado en el literal a), inciso primero del artículo 11 de la ley N° 18.902, dos “criterios” para formular cargos:

- Cuando los montos de inversión de una obra no ejecutada por el prestador fueran menores a 510 UTA, se considerará como incumplimiento de obligatoriedad de servicio, sin perjuicio del análisis relativo al numeral X

- Cuando se constate daño a las redes u obras generales de los servicios

En el caso que se verifique otro criterio o situación distinta de la señalada en el Manual, donde se constate deficiencias en la obligatoriedad del servicio, la formulación de cargos, y previamente la fiscalización podría verse dificultada ante una definición que es pública por parte de la SISS y acotada a sólo 2 criterios.

Cabe señalar que, en este caso, no se incluyó un criterio genérico como el siguiente “Cuando la Superintendencia tome conocimiento de hechos que afecten la calidad del servicio y confirme el incumplimiento a través de controles directos o fiscalizaciones”, donde se puede encuadrar cualquier hecho vinculado con el cargo en cuestión.

En síntesis, la recomendación consiste en identificar claramente la normativa a fiscalizar en cada procedimiento y vincularla con los cargos y criterios, situaciones o hechos que permitan decidir si la norma fue incumplida. Esto se encuentra incorporado en la recomendación 6.1, donde se sugiere vincular cada normativa a los cargos que fueron establecidos en el Manual.

### 6.3 ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN

---

En lo que respecta al ordenamiento general de la División de Fiscalización, actualmente ésta gestiona procedimientos de fiscalización, que instruyen de manera genérica cómo los fiscalizadores deben realizar su función en terreno.

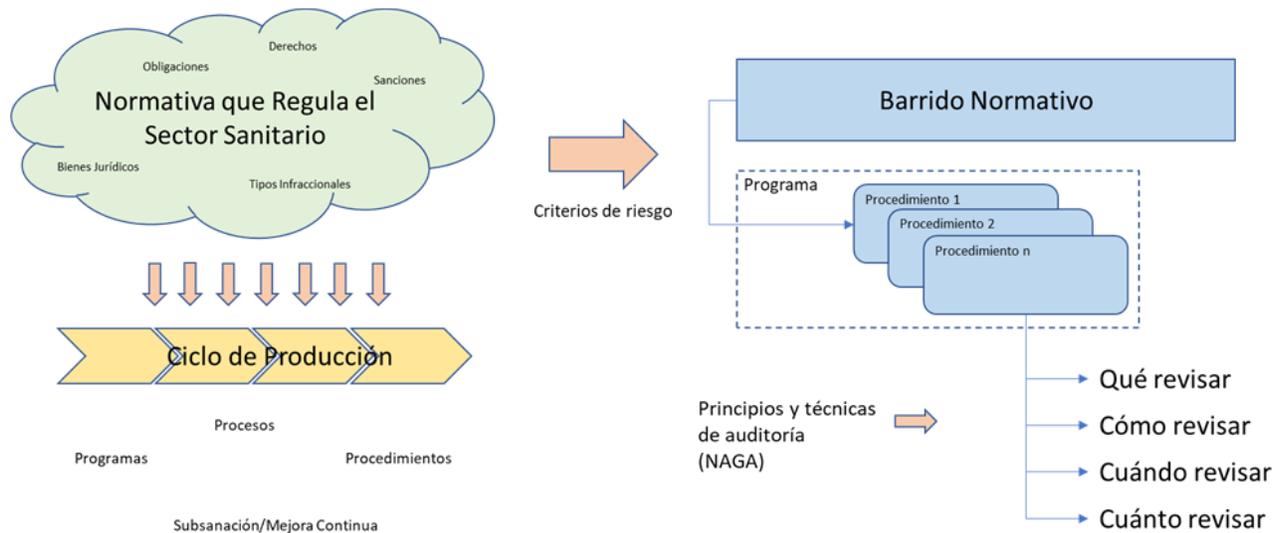
En este contexto, se propone agrupar un conjunto de procedimientos en programas de fiscalización, que tengan un propósito común (como la fiscalización de un proceso productivo, un bien jurídico o una norma específica) que sirva de marco general para el actuar de la División de Fiscalización.

Los pasos para desarrollar el programa incluyen los siguientes:

- Identificar el grupo de normas que se quiere fiscalizar o incluir en el programa (qué revisar)
- Convertir cada obligación en un procedimiento de fiscalización.
- Identificar las acciones o pasos que el fiscalizador debe realizar para verificar el cumplimiento de cada obligación (cómo y cuándo revisar)
- Establecer las evidencias que debe encontrar el fiscalizador para establecer el incumplimiento
- Vincular la obligación fiscalizada a un cargo o tipo infraccional de los indicados en el manual de procedimiento sancionatorio

Lo anterior es parte de la lógica general para la elaboración de los Planes de Fiscalización.

Ilustración 26: Lógica general para la elaboración de Plan de Fiscalización



Fuente: Centro de Sistemas Públicos (2020). Informe Final estudio “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios”

## 6.4 SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS (PLAN DE CUMPLIMIENTO)

Un aspecto importante que se debe incluir en el diseño del seguimiento de la fiscalización es la elaboración y seguimiento de compromisos, también llamado plan de cumplimiento (similar a lo descrito en la sección 5.1.4 Establecimiento de compromisos verificables, del presente informe).

Este se puede realizar de dos formas:

- Como resultado de la aplicación de un procedimiento de fiscalización de alguna normativa específica, que signifique la instrucción de acciones que terminen en un conjunto de compromisos con fechas que sean fiscalizables
- Que se elabore un programa de fiscalización cuyo objetivo sea desarrollar un plan de cumplimiento fiscalizable

En ambos casos, existen los tipos infraccionales adecuados para hacer exigible y sancionable a la empresa sanitaria el incumplimiento de los compromisos.

Existen varios ejemplos de planes de cumplimiento que actualmente la SISS fuerza a las sanitarias a cumplir, como es el caso de las acciones que se están llevando frente a la sequía prolongada que está sufriendo el norte y centro del país.

## 6.5 REALIZACIÓN DE PROGRAMA “PILOTO” DE FISCALIZACIÓN

Para dar curso a las recomendaciones realizadas en los puntos anteriores, es altamente recomendable realizar un programa piloto, como el señalado en la Ilustración 8.4 del Informe Final del estudio “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios”, donde se muestra una Carta Gantt

en 8 meses, donde se indican las principales actividades a realizar, las cuales pueden basarse en los siguientes principios:

1. Se desarrolla con un tamaño escalable, tomando uno o varios de los procedimientos que actualmente están vigentes
2. Tiene una alta participación de los jefes de oficinas regionales, de los cuales se recogen las experiencias y métodos de fiscalización. Esto genera que el procedimiento sea reconocido y aceptado por sus pares con mayor facilidad.

Ilustración 27: Resumen de carta Gantt propuesta para la elaboración del Piloto Programa de Fiscalización.

Etapas	Meses							
	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ETAPA 1: Conformación Equipo Piloto Programa Fiscalización</b>	■	■						
<b>ETAPA 2: Diseño Piloto Programa de Fiscalización</b>		■	■					
<b>ETAPA 3: Capacitación Integrantes del Piloto</b>			■	■				
<b>ETAPA 4: Preparación Estructura Inicial Piloto</b>				■	■			
<b>ETAPA 5: Diseño de Procedimientos de Fiscalización</b>					■	■		
<b>ETAPA 6: Diseño de Acta de Fiscalización</b>						■	■	
<b>ETAPA 7: Validación en Terreno</b>							■	■
<b>ETAPA 8: Emisión de Programa de Fiscalización Definitivo</b>								■

Fuente: Elaboración propia en base a. Informe Final estudio “Diseño del plan de modernización institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios” Centro de Sistemas Públicos (2020)

## 6.6 ESTANDARIZACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES DE FISCALIZACIÓN

Se sugiere realizar una estandarización de las series documentales utilizadas para registrar las distintas acciones que lleva a cabo la División de Fiscalización, y que facilite la construcción de evidencia relativa a potenciales procesos de sanción.

Una propuesta para ello se presenta en el Anexo digital que complementa el presente documento, y cuyo resumen en presenta en la siguiente tabla.

Tabla 16: Series documentales

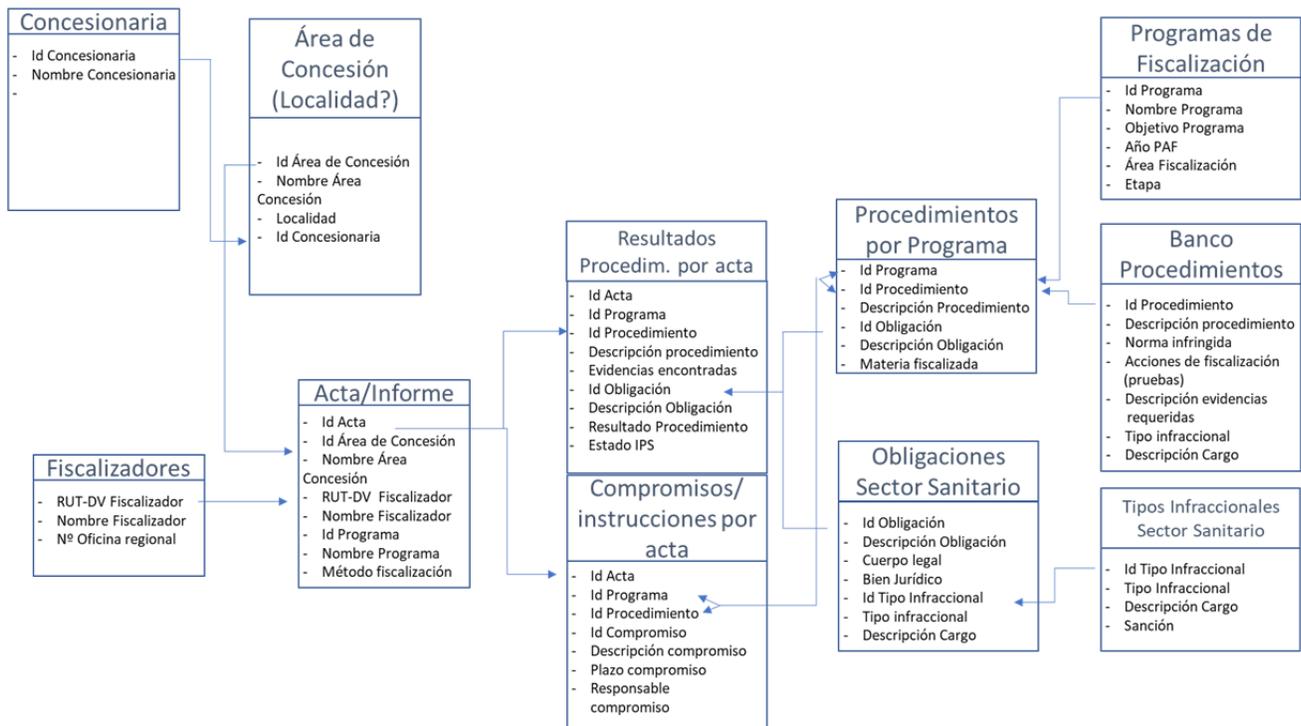
n Acción	Descriptor Acción	Quién la realiza	Serie Doc 1	Serie Doc 2	Serie Doc 3	Serie Doc 4	Serie Doc 5	Serie Doc 6	Serie Doc 7	Serie Doc 8	Serie Doc 9	Serie Doc 10	Serie Doc 11
			Comunicaciones	Solicitudes de Información	Actas de Fiscalización	Informes de Hallazgos	Informes Técnicos	Instrucciones y Evaluación Cumplimiento	Compromisos y Evaluación Cumplimiento	Expediente Sancionatorio	Ticket SAC	Resolución Monitoreo RILES	Resolución Compra de Servicios
Acc 1	Inicia Registro Fiscalización	Fiscalizador	X										
Acc 2	Consulta Datos en Sistemas SISS	Fiscalizador											
Acc 3	Solicita antecedentes adicionales a ESS y EI	Fiscalizador		X									
Acc 4	Consulta técnica a especialistas SISS	Fiscalizador		X									
Acc 5	Emita Informe Técnico a SISS	Especialista					X						
Acc 6	Emita Acta de Fiscalización	Fiscalizador			X								
Acc 7	Emita Informes de Hallazgos	Fiscalizador				X							
Acc 8	Emita Instrucciones a ESS y EI	Jefe Área u OR						X					
Acc 9	Registra Compromisos ESS y EI	Jefe Área u OR							X				
Acc 10	Evalúa cumplimiento instrucciones	Fiscalizador						X					
Acc 11	Evalúa cumplimiento compromisos	Fiscalizador							X				
Acc 12	Solicita iniciar Expediente Sancionatorio	Fiscalizador								X			
Acc 13	Emita Informe a Expediente sancionatorio	Fiscalizador								X			
Acc 14	Emita Informe al SEIA	Especialista					X						
Acc 15	Emita respuesta a Autoridades	Especialista o Jefe Área u OR					X						
Acc 16	Resuelve Consulta o Reclamo de Cliente ESS en SAC	Ejecutivos Atención									X		
Acc 17	Emita Resolución de Monitoreo RILES	Especialista										X	
Acc 18	Contrata Auditoría u otros Informes Externos	Jefe Área											X
Acc 19	Analiza riesgos de desastres	Especialista					X						
Acc 20	Otras Comunicaciones a ESS y EI	Fiscalizador	X										
Acc 21	Analiza conclusiones Auditorías externas	Jefe Área u OR					X						

Fuente: Elaboración propia

## 6.7 CONSTRUCCIÓN DE UN PANEL DE CONTROL DE INDICADORES DE PRODUCTOS DE FISCALIZACIÓN

De implementarse todo lo anterior, se contaría con una arquitectura de datos que permitiría trabajar las mismas métricas que actualmente son factibles de producir a partir del RIF, con mayor detalle sobre el tipo de incumplimiento normativo cuya fiscalización haya sido priorizada, así como la posibilidad de dar seguimiento a compromisos que surjan desde la implementación de las mismas fiscalizaciones. Esto, en concreto, debiese traducirse en un modelo de datos relacional como el presentado a continuación.

Ilustración 28: Propuesta de modelo relacional de datos para seguimiento de actividades de fiscalización



Fuente: Elaboración propia

Sin perjuicio de lo anterior, se propone como primera aproximación el desarrollo de un panel de control que contemple las siguientes métricas e indicadores, los cuales son factibles de elaborar mediante una combinación de registros ya existentes (ej.: RIF, SAC), y registros de programación (ej.: programación de fiscalizaciones de autocontroles).

- Características de fiscalizaciones realizadas.
  - Distribución relativa (porcentaje) de fiscalizaciones realizadas según:
    - Motivo (Programadas, No programadas).
    - Tipo (Terreno, Remota, Gabinete).
    - Etapa (Producción, Distribución, Recolección, Tratamiento).
  - Porcentaje de “Registro de Fiscalización” iniciados con “Minuta de IPS”.

- Porcentaje de “Registro de Fiscalización” iniciados con sanciones aplicadas.
- Porcentaje de “Minuta de IPS” con sanciones aplicadas.
- Seguimiento de Registros de Fiscalización.
  - Porcentaje de “Registro de Fiscalización” iniciados con “Informes Fiscalizador” cerrados.
  - Porcentaje de “Registro de Instrucciones” iniciados con “Evaluación Final Cumplimiento” cerrados.
  - Porcentaje de “Evaluación Final Cumplimiento” con instrucciones incumplidas.
  - Porcentaje de “Observaciones Fiscalización / situaciones constatadas” que tienen asociada una o más norma(s) fiscalizadas.
  - Porcentaje de “Solicitud de Información” que se encuentran respondidas.
- Respuesta a consultas y reclamos.
  - Mediana del tiempo de respuesta a consultas y reclamos de la ciudadanía.
  - Porcentaje de consultas y reclamos con respuesta.
  - Mediana del tiempo de respuesta de ESS a consultas y reclamos derivados por la SISS.
  - Porcentaje de consultas y reclamos derivados por la SISS a ESS que se encuentra respondidas.
- Validación de autocontroles. Se requiere definir autocontroles sujetos a medición y frecuencia de fiscalización en atención a la periodicidad de reportabilidad.
  - Porcentaje de ESS que cuentan con autocontroles fiscalizados y que cuentan con acta de fiscalización.
  - Porcentaje de ESS que reportan autocontroles fuera de plazos establecidos y/o con errores.

## 7 PROPUESTA PARA EVALUAR RESULTADOS LAS FISCALIZACIONES DE LA SISS

En la siguiente sección se presenta una propuesta metodológica para evaluar resultados de las fiscalizaciones de la SISS, así como una aplicación focalizada de la misma para el ámbito de calidad de servicio, en atención a los antecedentes presentados en el presente informe.

### 7.1 CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES CAUSA-EFECTO

El primer paso para realizar una evaluación de resultados (tanto de productos como impacto) es la construcción de relaciones de causa-efecto. Esta relación debe vincular tres aspectos:

- Normativa fiscalizable.
- Mecanismos de fiscalización.
- Resultados deseables.

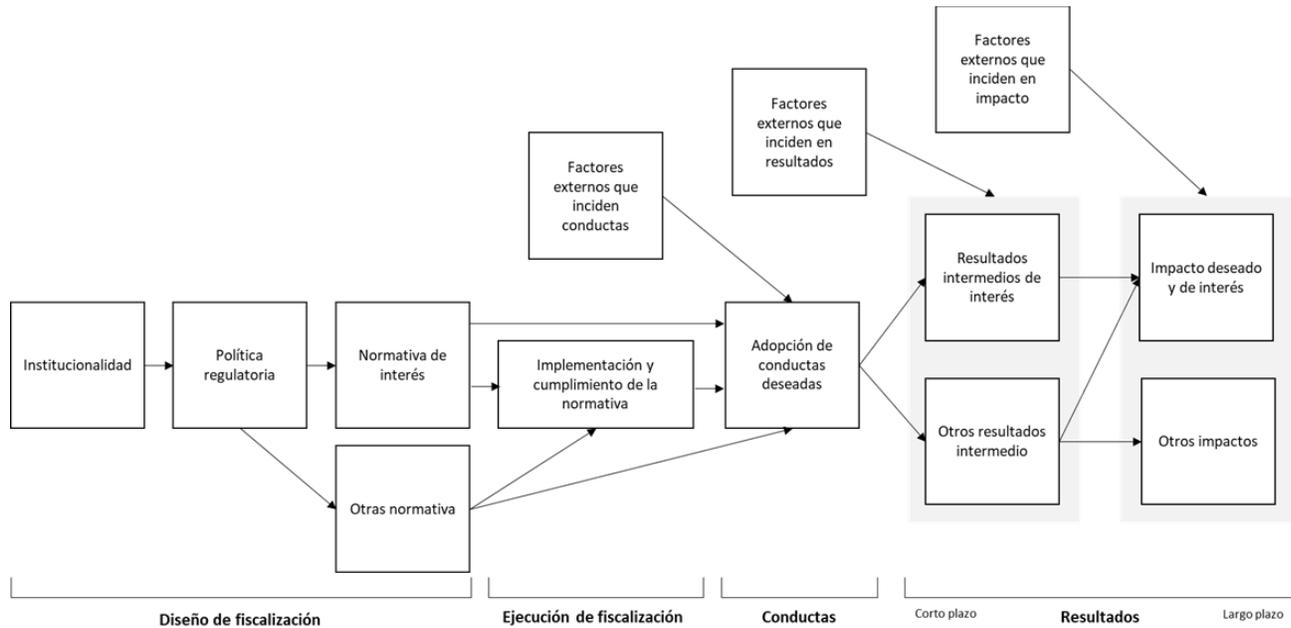
**El objetivo de esto es construir las relaciones causales que permitan atribuir cambios observables (ej.: mejora en indicadores de calidad de servicio de agua) a la ejecución de fiscalizaciones de la SISS, y no a otras causas externas.** Un supuesto bien construido en materia de causalidad debiese incorporar:

- Qué efectos se desean observar.
- Qué produciría dichos efectos (causa raíz).
- Por qué se producen específicamente el efecto.
- Qué otros factores externos se están aislando en esta relación causal.

Cabe señalar que la construcción de relaciones causales entre "actividades de fiscalización" y "resultados esperados" es un ejercicio complejo, el cual se ve altamente determinado por la normativa existente. En efecto, pueden existir contextos donde la normativa establece estándares y parámetros que acotan la capacidad de incidencia que puedan tener las actividades de Fiscalización respecto resultados deseados. Ejemplo de ello pueden ser ámbitos de fiscalización donde el incumplimiento de la normativa puede gatillar multas relativamente bajas respecto el beneficio que le genera a la firma. En otras palabras, es menos costos pagar la multa que cumplir la norma. Por lo tanto, **la construcción de una relación causal para medir el desempeño de una actividad de fiscalización se debe identificar claramente como el cumplimiento (o incumplimiento) de la normativa pueden incidir en las conductas de las empresas que buscan ser modificadas.**

En este contexto, y como regla general, la SISS debiese implementar actividades de fiscalización diseñadas en base a relaciones de tipo causa-efecto, identificando el comportamiento de ESS que se busca modificar y diseñando los mecanismos más pertinentes para la obtención de efectos en el corto, mediano y largo plazo.

Ilustración 29: Mapa de relaciones causales entre regulación y sus efectos.



Fuente: Coglianes (2012)

Las actividades sugeridas para la construcción de estas relaciones causa-efecto las siguientes.

- Seleccionar los mecanismos de fiscalización cuyos resultados buscan ser medidos.** En la actualidad, la SISS cuenta con numerosos mecanismos de fiscalización (revisión de autocontroles, auditorías de protocolos, auditorías de infraestructura, fiscalizaciones directas, etc.). Por lo tanto, se sugiere acotar la evaluación, pudiendo incluso priorizar un subconjunto de fiscalizaciones dentro de los mismos mecanismos (ej.: si se prioriza la medición de resultados de fiscalizaciones directas, entonces es pertinente priorizar un grupo reducido y no abarcar los 47 tipos de fiscalizaciones). Un criterio simple, y que serviría para seleccionar las primeras evaluaciones, sería utilizar juicio experto a fin de identificar en qué ámbitos de fiscalización se han observado cambios a lo largo del tiempo (ej.: cortes de AP no programados). Este este caso, la evaluación de resultados se centraría en responder la siguiente hipótesis: “los mecanismos de fiscalización XXX de la SISS han generado una mejora en YYY”.

En el caso de mecanismos de fiscalización aplicados en ámbitos donde no se han observado mejoras históricas, se debiese aplicar otro tipo de evaluación que esté orientada a profundizar en aspectos de diseño, los cuales buscan evaluar la capacidad y alcances del mecanismo de fiscalización para lograr las conductas deseadas.
- Levantar y sistematizar la normativa** cuyo cumplimiento – en la actualidad – es verificado mediante los mecanismos de fiscalización que buscan ser evaluados (ej.: autocontroles, auditorías, fiscalizaciones directas, entre otros). Esta información permite acotar los objetivos de fiscalización que posteriormente serán evaluados.

- **Formalizar la relación causal entre normativa, mecanismos de fiscalización, y resultados deseados.** Para la construcción de relaciones causales entre norma, fiscalización y resultados, se propone utilizar la metodología de Marco Lógico, la cual se encuentra en documento [“Evaluación Ex Post: Conceptos y Metodologías”](#) elaborado por la DIPRES en junio 2015, así como en el documento [“Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”](#) elaborado por la CEPAL el 2005. Más adelante en la presente sección se resume en qué consiste esta metodología, la cual busca vincular objetivos a nivel estratégico (fin), hipótesis para la implementación de mecanismos de fiscalización (propósito), resultados esperados (componentes), y recursos y acciones para su cumplimiento (actividades).

## 7.2 TIPOS DE EVALUACIÓN

---

Junto lo anterior, es necesario establecer el tipo de evaluación que se desea realizar. Para efectos prácticos, estas se podrían agrupar en los siguientes tipos:

- **Evaluación sobre implementación de la fiscalización.** La principal pregunta a responder es “cómo ha sido la implementación de la normativa por parte de la SISS”. En este contexto, la evaluación estaría centrada en generar evidencia que permita mejorar el cumplimiento de la normativa (efectividad) en atención a los recursos disponibles (eficiencia). El principal resultado de este tipo de evaluación es un feedback a las autoridades para saber cómo se gestionan las actividades de fiscalización, refinando los objetivos y modelos de gestión asociados, sin necesariamente pronunciarse ante la efectividad de dichas actividades para cambiar conductas que determinan los impactos de largo plazo. Este tipo de evaluaciones ponen foco en los procesos, razón por lo cual son siempre un aporte su mejora continua. De los instrumentos DIPRES para la evaluación de programas y políticas públicas, el más pertinentes en este caso es la Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), pudiendo también realizarse una Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA), o bien una Evaluación del Gasto Institucional (EGI) con foco en fiscalización.
- **Evaluación sobre cambios conductuales para el cumplimiento normativo.** El foco está en responder “cómo ha evolucionado el cumplimiento de la normativa por parte de las ESS y en qué medida la SISS ha contribuido en la adopción y modificación de conductas para lograr esto”. En este caso, la evaluación estaría acotada a entender qué aspectos explican de mejor manera los cambios conductuales de las empresas, lo cual puede (o no) estar justificado por las acciones que lleva adelante la SISS. Un ejemplo de evaluación de este tipo sería saber qué factores inciden para que una ESS mantenga niveles deseables de presión de agua, cómo las fiscalizaciones de la SISS inciden en eso, y por qué (ej.: ¿una mayor frecuencia de fiscalización aporta a un cambio conductual y con qué magnitud eso ocurre?). De los instrumentos DIPRES para la evaluación de programas y políticas públicas, el más pertinentes en este caso es la Evaluación de Impacto de Programas (EIP).
- **Evaluación de resultados de largo plazo.** Esta evaluación complementa a la anterior, pues se centra en explicar cambios de largo plazo (impacto) en la calidad de los servicios sanitarios (tradicionalmente en términos de eficacia, eficiencia, calidad, y economía), así como otros objetivos socialmente deseables (ej.: reducción de la escasez hídrica, impactos ambientales de los servicios sanitarios). Este tipo de

evaluaciones puede focalizarse en (i) medir indicadores de impacto, y (ii) atribuir causalidad – mediante inferencia estadística - entre las actividades de fiscalización y los impactos observados. Una alternativa a esto último sería no establecer causalidades y desarrollar una evaluación utilizando métricas de escenarios similares (benchmarking). Dependiendo de los alcances de este tipo de evaluación, sería posible aplicar una EPG o una EI.

A juicio del equipo consultor, **se considera pertinente comenzar realizando evaluaciones sobre implementación de fiscalizaciones** utilizando una metodología de Marco Lógico, la cual se encuentra en documento [“Evaluación Ex Post: Conceptos y Metodologías”](#) elaborado por la DIPRES en junio 2015, así como en el documento [“Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”](#) elaborado por la CEPAL el 2005.

Lo anterior abre la posibilidad (pero no la garantía) de enmarcar esta evaluación como una EPG, y así acceder a recursos para financiar su desarrollo. Según las recomendaciones de la DIPRES, una evaluación de resultados en base este tipo de evaluación es realizada por un equipo de evaluadores externos (usualmente tres) al sector público, cuya experiencia profesional está vinculada al área del programa, pero cuya formación permite hacer un análisis multidimensional, al ser perfiles complementarios entre sí. Como contraparte se considera la constitución de un comité cuyos integrantes sean definidos por la SISS, pudiendo adoptar – incluso – una estructura intra o interministerial. Para ello, la institución responsable del programa participa de la evaluación mediante la entrega de información relevante para el análisis, entre ella una versión preliminar de la matriz de marco lógico de las actividades de fiscalización, además de participar en reuniones con el comité y el equipo de evaluadores, la revisión y emisión de comentarios a los informes intermedio y finales y posteriormente informar sobre el cumplimiento de los compromisos institucionales.

La duración del proceso de evaluación es de aproximadamente seis meses, al cabo de los cuales se emite un informe final que contiene un juicio sobre la sostenibilidad del programa - en este caso, programas de fiscalización priorizados para su evaluación, y recomendaciones para su mejora.

Esta recomendación es particularmente relevante para comenzar a generar evidencia sobre el desempeño de la función fiscalizadora de la SISS bajo un estándar ya conocido y validado por la autoridad (en este caso, DIPRES) para tomar decisiones en torno a políticas y programas públicos, permitiendo incluso justificar solicitudes para recibir recursos adicionales que permitan darle una lógica de mejora continua a los procesos de fiscalización.

### 7.3 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

---

La DIPRES define el marco lógico como una herramienta de trabajo con la cual un evaluador puede examinar el desempeño de un programa en todas sus etapas. Sirve para estructurar los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad, y se utiliza para determinar si dichos objetivos se han alcanzado y la influencia de otros factores externos.

La matriz de marco lógico debe reflejar la situación del programa en la actualidad, y si es necesario, debe reconstruirse si es que el diseño original no la contemplaba. La siguiente ilustración muestra los factores que la componen y cómo estos se estructuran.

Ilustración 30: Matriz de Marco Lógico

**Lógica horizontal**

→

**Lógica vertical**

Enunciado del objetivo	Indicadores		Medios de verificación	Supuestos
	Enunciado (Dimensión / Ámbito de control)	Fórmula de cálculo		
Fin				
Propósito				
Componentes				
Actividades				

Fuente: Dirección de Presupuestos (2020)

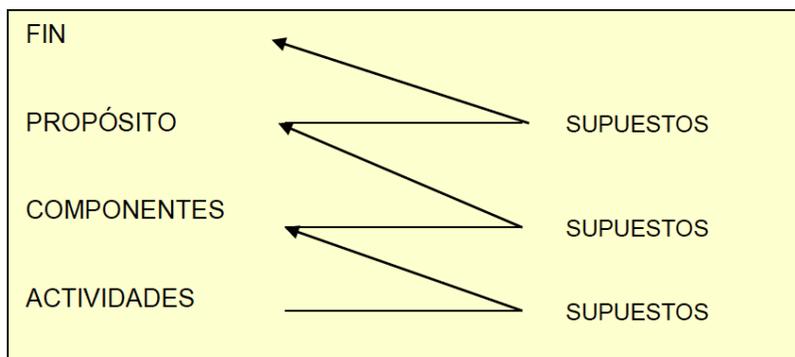
### 7.3.1 Lógica vertical

Tiene relación con el cumplimiento de la causa-efecto entre los distintos niveles de la matriz. Está compuesta por:

- **Fin del programa:** cómo contribuye en el largo plazo a solucionar un problema. No implica que el programa por sí solo sea suficiente para lograr resolver el problema.
- **Propósito del programa:** hipótesis sobre el beneficio logrado por el programa. Es la contribución específica de éste a la resolución del problema. Cada programa tiene solamente un propósito.
- **Componentes del programa:** productos (bienes o servicios) que entrega el programa para cumplir su propósito. El conjunto de componentes permite el logro del propósito.
- **Actividades del programa:** principales tareas, en orden secuencial, para cumplir para la producción de los componentes.

El principio de la lógica vertical es que, si se desarrollan exitosamente las actividades, bajo el cumplimiento de los supuestos contemplados, entonces se producirán los componentes deseados. Dichos componentes, en condición que se cumplan los supuestos contemplados, permitirán alcanzar los objetivos del programa. Finalmente, bajo el cumplimiento de los supuestos contemplados, alcanzar exitosamente estos objetivos permitirán que el programa contribuya a la solución del problema para el que se originalmente diseñado.

Ilustración 31: Causa-efecto que sustenta la lógica vertical



Fuente: Dirección de presupuestos

### 7.3.2 Lógica horizontal

Tiene relación con el principio de correspondencia. Es importante garantizar que cada nivel de la matriz (fin, propósito, componentes, actividades) tengan mecanismos coherentes para medir su logro y los factores externos que podrían poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos. Se compone de:

- **Indicadores:** herramienta expresada como la relación entre dos o más variables, que entrega información cuantitativa sobre el logro alcanzado por un programa. Compara periodos anteriores, productos o metas, y son utilizados para evaluar desempeño.
  - Nombre del indicador: identificador del indicador que señala lo que se espera medir
  - Fórmula de cálculo: expresión matemática que muestra la relación entre las dos o más variables involucradas.
  - Dimensión: foco de la gestión que mide el indicador (eficacia, eficiencia, economía, calidad).
  - Ámbito de control: medición en diferentes etapas del programa (proceso, producto, resultado intermedio, resultado final o de impacto).
- En los indicadores se deben incluir tanto los que la institución actualmente utiliza para el monitoreo, así como nuevos indicadores que pueden ser elaborados y cuantificados para el periodo anterior, y que no se hayan estado midiendo, así como nuevos indicadores para los que no se cuenta con información previa.
- Si un indicador es muy complejo de medir, ya sea por su costo o el acceso a la información, deben buscarse *proxys* que permita estimar de alguna forma el impacto sobre la dimensión y el ámbito.

Tabla 17: Características de un indicador según su nivel en una matriz de marco lógico

▪ Nivel del indicador	▪ Definición
▪ Indicadores de propósito	▪ Contemplan los indicadores más relevantes para monitorear el cumplimiento de resultados intermedios o finales
▪ Indicadores de componentes	▪ Contemplan indicadores pertinentes para monitorear la generación de productos o la implementación de procesos. Excepcionalmente, pueden reflejar resultados intermedios.

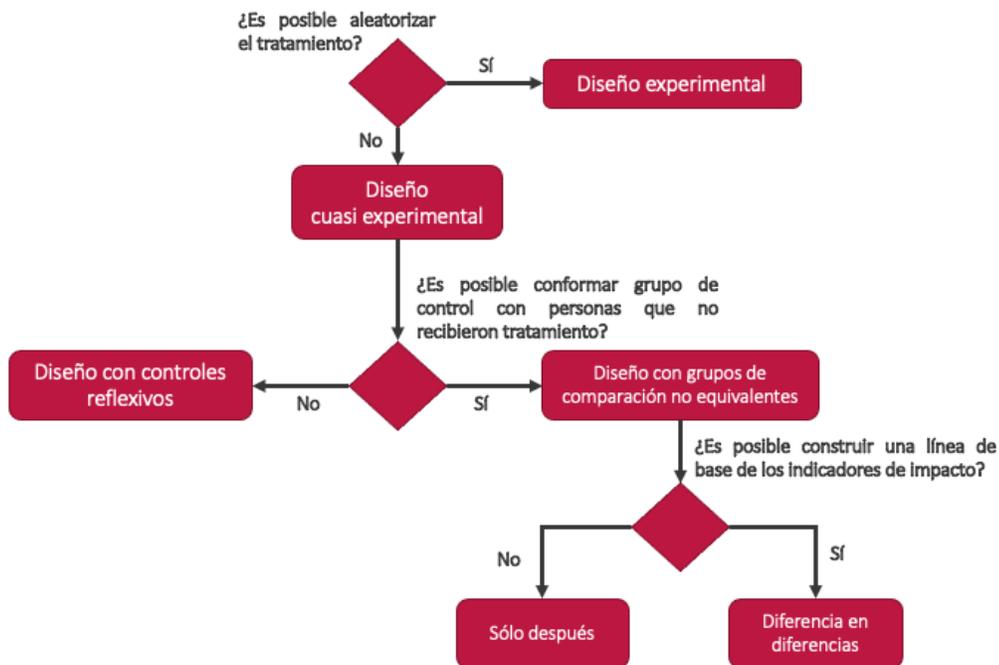
Fuente: Dirección de Presupuestos (2020)

- **Medios de verificación:** corresponden al respaldo de la información utilizada para la construcción de indicadores (encuestas, registros, informes, estadísticas, etc.).
- **Supuestos:** corresponden a las condiciones que, de cumplirse, permitirán que el programa genere los resultados planteados. Se consideran en este caso los aspectos que escapan al control del diseñador e implementador del programa, y no se incorporan elementos básicos para el programa, como su presupuesto disponible, los recursos a utilizar o la voluntad política.

## 7.4 DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR RESULTADOS

Para cuantificar los efectos que buscan ser medidos, pueden utilizarse como referencia diseños de investigación utilizados tradicionalmente para medir el impacto de políticas públicas. A modo de ejemplo, la Ilustración 32 resume algunos diseños de investigación dependiendo de la factibilidad de poder aleatorizar grupos de tratamiento y control, conformar grupos de control antes o después de las intervenciones, así como el acceso a mediciones de línea base (Navarro et al. (2005), “[Pauta metodológica de evaluación de impacto ex-ante y ex-post de programas sociales de lucha contra la pobreza](#)” de Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL)).

Ilustración 32: Diseño de investigación utilizados para la evaluación de impacto de políticas públicas.



Fuente: Adaptado de Navarro et al. (2005)

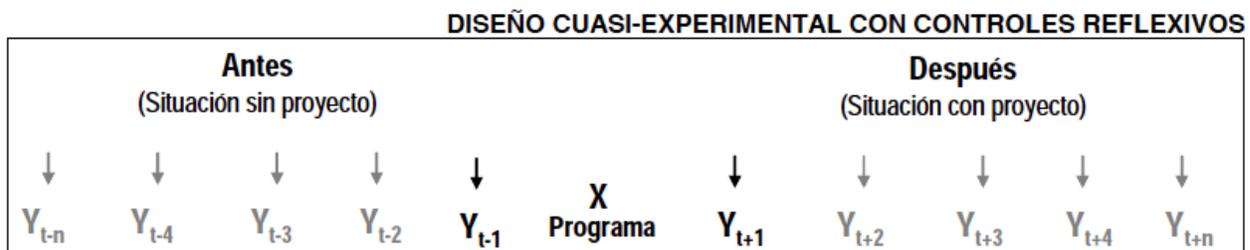
Para comprender esta ilustración, suponer que se desea evaluar la efectividad que puede tener una determinada acción de fiscalización (ej.: fiscalizaciones en terreno de grifos) en el cumplimiento normativo por parte de las ESS (estados de grifos cumplen con estándares normativos).

Dadas las características del quehacer de la SISS en materia de fiscalización, no es recomendable utilizar un **diseño experimental** para la evaluación de cualquier actividad de fiscalización pues implicaría aleatorizar su aplicación a nivel de fiscalizados (ej.: algunas ESS son fiscalizadas y otras no), territorio (ej.: algunos sistemas son fiscalizados y otros no), u otro nivel de agregación. Cualquiera sea el caso, esto - en la práctica - significaría que un grupo de habitantes o beneficiarios finales se verían beneficiados, mientras que otros no. Esto podría generar consecuencias negativas para la organización, debido a que sería una falta a su mandato establecido en la ley. Aún si lo que se hiciera fuese rediseñar un protocolo de fiscalización, aplicarlo a un grupo aleatorizado de ESS y compararlo con el protocolo antiguo para las ESS que no fueron seleccionadas, al ser un servicio básico, desde el punto de vista ético no sería lo adecuado, debido a que esto puede provocar perjuicios irreparables a la calidad de vida de la población. Finalmente, la aplicación de distintos criterios de fiscalización puede ser interpretado por algunas ESS como un atentado a la libre competencia, lo que también puede traducirse en querrelas frente a los tribunales de defensa de la libre competencia contra la Superintendencia.

Una forma de resolver lo anterior es utilizado **diseños cuasiexperimentales**, los cuales tratan de identificar grupos de comparación que permitan aislar efectos exógenos a la fiscalización que se busca evaluar. Dentro de estas alternativas están **diseño de grupos de control no equivalentes**, los cuales buscan la construcción de muestras similares, pero no construidas de manera aleatoria. Esto podría lograrse, por ejemplo, en fiscalizaciones cuya normativa haya requerido una implementación gradual entre las ESS. De este modo, se podrían evaluar efectos entre ESS que fueron “tratadas” inicialmente y compararlas con otras que fueron tratadas con posterioridad. Sin embargo, dado que las fiscalizaciones surgen producto de normativa que es conocida públicamente, en la práctica se tiene que el tratamiento (la normativa) aplica a todo el universo de ESS, y donde la fiscalización es una parte del tratamiento. En este caso, la evaluación podría acotarse a explorar si existe una correlación entre aplicar una determinada fiscalización y el nivel de cumplimiento de la normativa por parte de las ESS.

Complementariamente, dentro de las alternativas cuasiexperimentales, también están los denominados **diseños con controles reflexivos**. Esto significa que, tomando como punto de quiebre el momento en que un nuevo protocolo de fiscalización es implementado, se comparan los resultados de los sujetos de fiscalización antes y después. Es decir, la comparación se realiza respecto los mismos grupos. Desde el punto de vista metodológico, esto significaría que es posible evaluar el impacto sólo si se conoce el efecto exacto de otras acciones, ajenas a la implementación del protocolo, sobre los resultados finales. De lo contrario, no es posible afirmar que los resultados de la evaluación sean atribuibles al nuevo protocolo, a un cambio en la tecnología, a un cambio en los procesos de las mismas ESS, u otros factores.

Ilustración 33: Diseño cuasi experimental con controles reflexivos



Fuente: Navarro et al (2005), con base en Shadish, Cook y Cambell (2002)

Dentro de las alternativas descritas, la más rigurosa en términos metodológicos y más compleja de implementar corresponde a diseños experimentales. En el otro extremo se encuentran los diseños con controles reflexivos, los cuales permiten tener evidencia a bajo costo (relativamente más fácil de realizar) pero las conclusiones pocas veces permiten obtener conclusiones e inferencias que puedan ser escaladas a todo el universo fiscalizable.

Con esto en consideración, la tabla presenta un ejercicio ficticio sobre los insumos que un modelo de fiscalización cuyo propósito sería disminuir el nivel de incumplimiento del estándar de calidad por parte de las Empresas de Servicios Sanitarios y que busca ser evaluado debería contar para poder ser evaluado, para determinar si contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Tabla 18: Insumos y productos para el proceso de evaluación de un programa

Pregunta	Insumo	Producto
¿Cuáles son las actividades que, de realizarse, disminuirán el riesgo de incumplimiento del estándar por parte de las ESS?	Modelo de fiscalización Mapa de procesos Matriz de marco lógico (actividades y sus supuestos)	Línea base de evaluación
¿Cómo contribuyen estas actividades a la disminución del riesgo de incumplimiento por parte de las ESS?	Matriz de marco lógico (actividades y sus supuestos)	
¿Cuál es el nivel actual de incumplimiento a los estándares por parte de las ESS?	Datos administrativos Indicadores	
¿Cuál es el nivel deseado de incumplimiento a los estándares que es tolerable por la SISS?	Plan de fiscalización - Objetivos y alcance	Datos (ex post)
¿En qué ventana de tiempo se quiere alcanzar niveles de incumplimientos iguales o inferiores al definido como tolerable?	Plan de fiscalización - Implementación	
¿Cómo se implementará el nuevo modelo de fiscalización?	Modelo de fiscalización Plan de fiscalización - Implementación	
¿Cómo se registrarán los nuevos datos para la evaluación?	Plan de fiscalización – Implementación Tecnología para la toma de datos	
¿En qué momento se registrarán los datos para la evaluación?	Plan de fiscalización - Implementación	
¿Cuál es el efecto generado tras la implementación del nuevo modelo y plan de fiscalización?	Modelo de evaluación Línea de base Datos ex-post	Resultados del nuevo modelo
¿Existen efectos que sean atribuibles al cambio de plan de fiscalización? ¿Cuáles?	Matriz de marco lógico (componentes y sus supuestos)	
¿Cuál es el mecanismo causal que produce estos cambios?	Matriz de marco lógico (componentes y sus supuestos)	

Fuente: Elaboración propia

## 7.5 EJERCICIO APLICADO: CONTINUIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

A continuación, se muestra el diseño de una evaluación de las actividades de fiscalización de “Continuidad de Servicio de Agua Potable” siguiendo la estructura de Matriz de Marco Lógico.

### 7.5.1 Revisión de indicadores de resultados utilizados por la SISS

La normativa vigente establece que los prestadores del servicio de distribución de agua potable deben garantizar la continuidad del servicio, la cual solo puede verse afectada por razones de fuerza mayor calificadas por la SISS, o debido a interrupciones programadas e imprescindibles para la prestación del servicio, lo que deberá ser comunicado a los clientes con, a lo menos, 24 horas de anticipación.

En el Informe del Sector Sanitario 2019, así como indicadores propuestos por el Área Técnica, el desempeño de esta componente se mide a través de los siguientes indicadores.

- **Indicador de continuidad del agua potable.** Esta métrica considera el número de usuarios sin abastecimiento a raíz de cortes de suministro y los tiempos de duración asociados, siendo agravado en caso de que las fallas no sean avisadas previamente. Este indicador contempla cuatro tipos de suspensiones del servicio: cortes programados, cortes por fuerza mayor, cortes por acciones de terceros y otros cortes no programados, estos últimos de entera responsabilidad de la empresa sanitaria. Este es un indicador ascendente (a mayor valor, mejor la evaluación), pudiendo tomar valores entre 0 a 1. Formalmente, este indicador queda definido como sigue (Documento “Indicadores de Calidad de Servicio - Fórmula de Cálculo”, octubre 2011)

$$IndAP_K = 1 - \frac{\sum_{j=1}^4 G_j \cdot \sum_{i \in C_{j,K}} cl_i \cdot t_i}{365 \cdot 24 \cdot \sum_{k \in K} cl_k}$$

Donde:

- $IndAP_K$ : Indicador de continuidad de agua potable para el sistema K.
- $C_{j,K}$ : Conjuntos de eventos de falla tipo “j” registrados en el sistema K.
- $cl_i$ : Número de clientes con suspensión de servicio de agua potable en el evento de falla “i” (perteneciente a cortes tipo “j” en la localidad “K”).
- $t_i$ : Tiempo de duración (horas) del corte de servicio de agua potable en el evento de falla “i” catalogado como corte tipo “j”.
- $G_j$ : Factor de gravedad por falta tipo “j”.
- **Número de eventos de cortes no programados al año.** La SISS ha desarrollado una metodología de evaluación, que permite identificar los sectores de la red, o cuarteles, que presentan cortes reiterados de agua potable que afectan directamente a los clientes (medición desde 2011). Dicha metodología consiste en una evaluación por cuartel (sector compuesto por redes de agua potable donde es posible suspender temporalmente el suministro sin afectar el suministro general). Se considera que cuando ocurren cuatro o más cortes no programados por cuartel a nivel semestral, o bien seis más cortes en un año calendario, se tiene una deficiencia importante en la calidad de servicio y que debe ser abordada prioritariamente por la empresa.
- **Clientes afectados por cortes reiterados.** A partir de la identificación de cortes no programados, se estima el número de clientes afectados por dichos cortes.

A juicio del equipo consultor, **ninguna de estas métricas es un indicador que permita tener certeza sobre el desempeño o efectos que generan las acciones de fiscalización de la SISS para reducir el número de cortes no programados**. En efecto, tal como están planteados los indicadores, no es posible atribuir cambios de estas métricas al quehacer fiscalizador de la SISS. Por ejemplo, reconociendo que el indicador de continuidad de servicio es una métrica que pondera y estandariza el impacto que tienen los cortes de servicio en la población, su medición no se complementa con otra información que permita validar si efectivamente un cambio en su valor (ej.: pasar de 0,8 a 0,9) se explique por las acciones de fiscalización de la SISS.

### 7.5.2 Propuesta de evaluación según Matriz de Marco Lógico

Con el objetivo de reducir la complejidad de la evaluación, se propone la siguiente **lógica vertical** para el proceso de Fiscalización de la Continuidad de Agua Potable (de acuerdo a lo descrito en la sección Anexo 8.1.3). Para efectos de una mejor comprensión, se incorpora una componente de seguimiento de planes de acción de ESS para mitigar problemas de cortes no programados.

- **Fin:** Garantizar la entrega oportuna de agua potable a la población.
- **Propósito:** Lograr que las ESS implementen acciones (compromisos) que minimicen el impacto de cortes no programados en términos de cantidad, duración de la interrupción y población afectada.
- **Componentes:**
  - Informe semestral (documento). Incluye listado de cuarteles riesgosos.
  - Instrucciones a ESS (documento).
  - Plan de fiscalización de cortes de suministros para siguiente periodo.
  - Bases de datos actualizadas (datos).
  - Reportes a OR (documento, datos).
- **Actividades:**
  - Realizar análisis estadístico de PR013001 (empresas informan días 20 del siguiente mes).
    - Identificación de cuarteles con cuatro o más cortes durante el semestre informado, y/o seis o más cortes durante el año (fin de año).
    - Priorización de cuarteles a fiscalizar en terreno.
  - Realizar acciones de fiscalización a distancia con ESS.
    - Emitir instrucciones a empresas (criterio actual: que presentan 4 cortes durante el semestre que hayan afectado a menos de 500 clientes).
    - Sancionar aquellas empresas que presentan cuatro o más cortes que hayan afectado a más de 500 clientes durante el semestre.
    - Instruir a empresas que presentan cuarteles con dos o más cortes, para que realicen un plan de acción.
    - Recibir respuesta y/o reclamaciones de ESS.
    - Formalizar compromisos en un plan de acción monitoreable.
  - Proveer información a OR.
    - Emitir informes a oficinas regionales (automatizados).
    - Priorizar y programar cuarteles a fiscalizar.
    - Fiscalizar cuarteles priorizados (incluye cumplimiento de compromisos previos).

Tabla 19: Matriz de Marco Lógico para evaluación de resultados de fiscalización de continuidad de servicio de agua potable

Enunciado		Indicador	Fórmula	Supuestos
Fin	Entrega oportuna de agua.	Cortes de suministro	$(\text{N}^\circ \text{ de cortes no programados en periodo } t+1) / (\text{N}^\circ \text{ de cortes no programados en periodo } t)$	Lograr un adecuado cumplimiento del propósito, componentes y actividades debiese traducirse en mejoras transversales a la población sobre la continuidad del servicio de agua potable.
		Población afectada por corte de suministro	$(\text{Población afectada por corte de suministro ponderada por duración del corte en horas}) / (\text{Población total} * 365 * 24)$	
		Indicador de continuidad del agua	Mantener fórmula ya utilizada.	
Propósito	Adopción de acciones por parte de las ESS.	Efectividad de la fiscalización	$(\text{N}^\circ \text{ de cuarteles que presentan cortes no programados en el semestre } t+1 \text{ y que fueron informados a ESS en semestre } t) / (\text{N}^\circ \text{ cuarteles informados a ESS en semestre } t)$	Lograr un adecuado cumplimiento de las componentes y actividades debiese reflejarse en cuarteles fiscalizados (informados a ESS a distancia o en terreno) que no presenten fallas, al menos, en el periodo inmediatamente siguiente de la fiscalización.
		Continuidad del agua	Variación logarítmica del Indicador de continuidad del agua para empresas que comprometen acciones en semestre t para el semestre t+1.	Lograr un adecuado cumplimiento de las componentes y actividades debiese reflejarse en una variación positiva del indicador de continuidad de agua para ESS que hayan comprometido e implementado acciones.
Componentes	Instrucciones a ESS	Efectividad de instrucciones a ESS (eficacia, producto).	$(\text{N}^\circ \text{ de instrucciones a ESS con plan de acción comprometido}) / (\text{N}^\circ \text{ de instrucciones enviadas a ESS})$ .	De contarse con una validación de datos contenidos en el PR13, se espera que las propuestas de instrucciones a ESS sean informadas, así como sanciones sean aplicadas.
	Sanciones a ESS	Efectividad de evidencia para gatillar sanciones a ESS (eficiencia, producto)	$(\text{N}^\circ \text{ de cuarteles que gatillan una sanción a ESS}) / (\text{N}^\circ \text{ de cuarteles sujetos a sanción por cortes no programados})$ .	La exigibilidad de las instrucciones y la factibilidad de sancionar una ESS está determinado por normativa, por lo que los indicadores pueden verse afectados por aspectos externos a la capacidad de gestión de la SISS.
	Programa de fiscalización	Cuarteles fiscalizados con hallazgos (efectividad, producto).	$(\text{N}^\circ \text{ de cuarteles fiscalizados con hallazgos}) / (\text{N}^\circ \text{ de cuarteles programados a fiscalizar})$ .	De identificar adecuadamente los cuarteles riesgos, se espera mayor probabilidad de detectar hallazgos en fiscalizaciones en terreno.
Actividades	Validación estadística de información	Desfase temporal de la validación (eficiencia, proceso).	$(\text{N}^\circ \text{ de días corridos que tarda el análisis estadístico}) / (180 \text{ días})$	Dado que la fiscalización se centra en el análisis de datos, estos reflejan eventos pasados.

Enunciado		Indicador	Fórmula	Supuestos
	Acciones de fiscalización	Tiempo promedio para informar instrucciones y sanciones (eficiencia, proceso).	(Suma de días que tarda la elaboración de instrucciones y sanciones) / (N° de instrucciones y sanciones propuestas).	Por lo tanto, en caso de existir hallazgos, estos debiesen ser informados de manera más rápida posible a fin de que la SISS pueda entregar una señal efectiva de fiscalización a las ESS.
		Uso efectivo de reportes (calidad, proceso).	(N° de OR que declaran un uso importante de reportes para la toma de decisiones sobre fiscalización) / (N° total de OR)	Si la información procesada es de utilidad, entonces las OR debiesen utilizar efectivamente la información, sin necesidad de destinar tiempos importantes para un reprocesamiento.

Fuente: Elaboración propia

## 8 ANEXO 1: FICHAS DE PROCESOS PRIORIZADOS

### 8.1 ÁREA TÉCNICA

#### 8.1.1 Calidad de agua potable

**Nombre del proceso:** Fiscalización de la Calidad del Agua Potable.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** No aplica.

**Objetivo:** Verificación anual de los niveles de cumplimiento que dan las empresas sanitarias a la norma oficial de calidad de agua NCh 409, tanto en el cumplimiento de los estándares de calidad de cada uno de los parámetros medidos, como de los requisitos que debe cumplir el muestreo que se realice.

Los subprocesos que considera son:

- Verificación anual por servicio de agua potable del cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa, en cuanto a parámetros y muestreo.
- Muestras paralelos que permitan validar la información proporcionada por las EESS a nivel de servicio.
- Validación anual de los valores de los muestreos informado por las EESS, que permite a través de un muestreo estadístico, verificar la calidad de la información de cada una de las muestras seleccionadas.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica (Carmen Silva y Christian Maurer).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** NCh 409 e instructivos específicos.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Sin información

**Documentos asociados:** Procedimiento de autocontrol de la calidad del agua potable.

**Insumos relevantes:** [PR014001](#), Sistema de Calidad de AP

**Actores:** Carmen Silva y Christian Maurer (AT).

**Actividades/decisiones:**

- ESS entregan mensualmente PR14 (se trabaja con información atrasada un mes).
  - Cualquier problema o retraso en la carga de información es resuelto por la Unidad de Información de la SISS.
- SISS verifica que información entregada cumple con la norma. Se analiza muestra por muestra, todos los datos (mensual).

- Cuando aparecen hallazgos deben tomar acciones. El error puede indicar problema de la muestra o del sistema, por lo tanto, deben profundizar el análisis (no está escrito cómo toman decisiones. Depende de la experiencia de cada persona.)
- Parámetros anómalos son controlados con mayor frecuencia.
- Elaborar informe y enviar a Unidad de Información.
- SISS instruye (p.ej establecer mayor control de parámetro; realizar un análisis de causas; cambiar procedimientos de toma de muestra) y/o sanciona semestralmente, tras analizar la información de todos los meses por ESS del semestre correspondiente.
- Oficinas regionales hacen seguimiento de las instrucciones dadas a las ESS.

**Sistemas de información:** Página web, base de datos SACAP, RIF.

**Documentos vinculados:** Acta de Fiscalización y oficio/s.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:**

- Denuncias ciudadanas que se controlan como eventos independientes (no se mezclan con análisis de datos mensual) y es abordado normalmente por la oficina regional correspondiente. De todas formas, si la oficina necesita ayuda puede acudir al nivel central. Afecta al autocontrol de la calidad del agua potable porque implica tiempo y esfuerzo para las personas que trabajan en dicho proceso.
- Muestreos paralelos: según el presupuesto anual, se hacen licitaciones para que laboratorios realicen toma de muestras de las EESS. Cuando se tiene información de muestras paralelas, se incorporan en la evaluación del período que corresponda.
- Auditorías al sistema de autocontrol: Según el presupuesto anual se realizan licitaciones para fiscalizar cómo las EESS están realizando el autocontrol del PR14.
- Auditoría de validación del PR14: Anualmente, tras la información del PR14 de todas las empresas, se realiza una licitación para fiscalizar la trazabilidad de las muestras realizadas por todas las EESS.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):** 2 personas (AT).

**Productos relevantes:** [Informe mensual de Calidad del AP](#) en la página web de la SISS con resolución, inicio de procedimientos de sanción.

**Tiempo de ciclo:** mensual, semestral y anual.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma calidad AP 1.pdf” y “Flujograma calidad AP 2.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.1.2 Calidad de agua en fuentes

**Nombre del proceso:** Proceso de Fiscalización de la calidad del Agua en Fuentes.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** No aplica.

**Objetivo:** Verificación anual del cumplimiento de las exigencias contenidas en la resolución SISS, que establece las características del muestreo que deben realizar las empresas sanitarias a todas las fuentes que alimentan los diversos sistemas de tratamiento para el abastecimiento de la población. El proceso monitorea la calidad de cada fuente y sus posibles deterioros en el tiempo, así como la necesidad de incorporar tratamientos adicionales en cada servicio de agua potable, para cumplir con la NCh-409.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica (Carmen Silva).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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 las/los clientes.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Ley N°18.902.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol y auditoría de protocolo.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Fuentes de agua.

**Documentos asociados:** Sin información.

**Insumos relevantes:** PR012001 Base de Infraestructura, PR014001 Sistema de Calidad del AP, PR018001 Captaciones AP y PR018002 Calidad de Agua cruda.

**Actores:** Área Técnica (Carmen Silva).

#### **Actividades/decisiones**

- Verificar que en la información entregada por las ESS estén los datos solicitados.
- Evaluar si se cumple con lo que se instruye en el protocolo.
- Se hace un cruce de la información para supervisar parámetros.
- Instruir a ESS.

**Sistemas de información:** Sin información.

**Documentos vinculados:** Sin información.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Instrucciones a las ESS; sanción (sólo se puede sancionar si una ESS no envía información).

**Tiempo de ciclo:** 1 año.

**Flujograma:** Sin flujograma asociado.

### 8.1.3 Continuidad de servicio de agua potable

**Nombre del proceso:** Fiscalización de la Continuidad de Agua Potable.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** No aplica.

**Objetivo:** Evaluación semestral o anual de la información del PR013001, Calidad de Servicio, que permite determinar los cortes de responsabilidad de la empresa: los cortes programados, la rotura de redes, la intervención de terceros o fuerza mayor, que han afectado a los clientes, en cada uno de los cuarteles en que se dividen las redes públicas de AP. Se verifica si los cortes en los cuarteles sobrepasan los estándares establecidos por la Superintendencia, para los cortes no programados, o bien si los programados sobrepasan en frecuencia los establecidos en la reglamentación vigente.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica (Juan Pablo Jaque).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Velar por el cumplimiento de la calidad del 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Artículos N° 34 y 35 del DFL MOP 382/88 de la Ley General de Servicios Sanitarios.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de infraestructura y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Cuarteles.

**Documentos asociados:** Indicadores de Calidad de Servicio; oficios y ordinarios asociados a cada PR; y Procedimiento de Fiscalización Cortes de Agua Potable.

**Insumos relevantes:** PR013001 Indicadores de Calidad de Servicio y PR048001 Plan de Acción por Cortes Reiterados.

**Actores:** fiscalizador/a del Área Técnica y fiscalizadores/as de las oficinas regionales.

**Actividades/decisiones:**

- Revisar PR013001 (empresas informan días 20 del siguiente mes).
- Identificar cuarteles que tienen 4 cortes al semestre o 6 cortes durante el año.
- Emitir instrucciones a empresas que presentan 4 cortes durante el semestre que hayan afectado a menos de 500 clientes.
- Sancionar aquellas empresas que presentan 4 cortes que hayan afectado a más de 500 clientes durante el semestre.
- Instruir a empresas que presentan cuarteles con dos o más cortes, para que realicen un plan de acción.
- Emitir informes mensuales a oficinas regionales (automatizados).
- Oficinas regionales supervisan cuarteles con cortes.

**Sistemas de información:** Access, está programada la evaluación; *Tableau* para identificar dónde fueron las fallas, para que la empresa, si presentara renovación de redes, sea en los tramos donde fue la falla y no en otros (está publicado en la intra SISS); Sistema de Información Geográfica (mapas de riesgos). Reportes automatizados mediante correo electrónico.

**Documentos vinculados:** Procedimiento para Fiscalización de Continuidad de Agua Potable (en elaboración).

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):** Sin información.

**Productos relevantes:** Instrucciones; IPS.

**Tiempo de ciclo:** Semestral.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en el archivo “Flujograma continuidad AP.pdf” contenido en el Anexo digital del presente documento.

#### 8.1.4 Continuidad del servicio de alcantarillado

**Nombre del proceso:** Fiscalización de la Continuidad del servicio de aguas servidas.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** No aplica.

**Objetivo:** Evaluación anual de la información del PR 13, Calidad de Servicio, que permite determinar la afectación que han sufrido los colectores de aguas servidas por obstrucciones, afectando a los clientes. Para este efecto las redes de los servicios se han dividido en grillas de 200x200 metros, estableciéndose un estándar máximo de obstrucciones, de responsabilidad de la empresa.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica (Juan Pablo Jaque).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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 los clientes.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Sin información.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Agua en alcantarillados (cuadrantes de 200 x 200 metros).

**Documentos asociados:** Minuta Interna DF “Propuesta de Multas Deficiencias Calidad del Servicio, Art 11, letra a) Continuidad Agua Alcantarillado, Obstrucciones Reiteradas”.

**Insumos relevantes:** PR13 (Atributo continuidad del Servicio de AS); PR42 (mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado).

**Actores:** fiscalizador/a del Área Técnica.

**Actividades/decisiones:**

- Revisar información del PR13 en Atributo continuidad del Servicio de AS
- Sancionar empresas que presentan 6 obstrucciones con afloramiento al año en cuadrantes de 200 x 200 metros.
- Instruir empresas que presentan clientes con 4 obstrucciones de uniones domiciliarias al año.

**Sistemas de información:** Sin información.

**Documentos vinculados:** Oficios y Acta de Fiscalización.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Instrucciones; IPS.

**Tiempo de ciclo:** Anual (en estudio trimestral)

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en el archivo “Flujograma continuidad AS.pdf” contenido en el Anexo digital del presente documento.

### 8.1.5 Planes de desarrollo

**Nombre del proceso:** Fiscalización del cumplimiento anual de la ejecución de las inversiones comprometidas en cada Plan de Desarrollo (PD).

**Programa de fiscalización al que pertenece:**

**Objetivo:** Verificación anual del cumplimiento de Plan de Desarrollo, conforme a los compromisos asumidos por cada empresa sanitaria en su cronograma anual de obras e inversiones. Considera dos etapas:

- La verificación del nivel de cumplimiento por obra y localidad comprometida en el cronograma anual, proceso que se analiza centralizadamente, conforme al Protocolo de autocontrol de Planes de Desarrollo.
- La verificación de la veracidad de la información proporcionada a la SISS en el proceso de autocontrol, labor que se puede ejercer ya sea directamente en terreno o bien a través de una verificación documental de cada una de las obras. Estas actividades las efectúan directamente las Oficinas Regionales, correspondiendo al Área Técnica coordinar anualmente dicha función conforme a estándares de fiscalización definidos en función de un porcentaje de obras de acuerdo al universo anual.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica (Jacqueline Torres).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Ley N° 18.902, D.F.L N° 382 y DS MOP 1199/02.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditorías de infraestructura y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Glosas.

**Documentos asociados:** Procedimiento Validación Autocontrol Planes de Desarrollo.

**Insumos relevantes:** Cronograma de Obras e Inversiones (COI); PR032 Autocontrol de Planes de Desarrollo; Planes de Desarrollo

**Actores:** Jefe División de Fiscalización (DF), Jefe División de Concesiones (DC), Jefe Área Técnica (AT), Jefes Oficinas Regionales (OR), Fiscalizador/a del AT; fiscalizador/a regional.

**Actividades/decisiones:**

- Recibir información ESS (plazo máximo: 31 de enero del año siguiente al de revisión).
- Validar autocontrol de Planes de Desarrollo (PR32). Se comparan las obras informadas en el autocontrol con las que la empresa comprometió en su PD vigente, para el año en revisión.
- Elaborar informe de cumplimiento.
- Establecer programa de obras a fiscalizar (se fiscaliza aquellas obras que declaran avance entre 70% y 100%).
- Revisar glosa y elegir 74% de cada obra para fiscalizar.
- Sancionar los Incumplimientos

**Sistemas de información:** RIF y Sharepoint.

**Documentos vinculados:** Medios de verificación de fiscalización en terreno (actas y FVO), además de los Medios de Verificación entregados por la empresa, y cargados a través de la plataforma SINAR

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Contar con los PD vigentes al 31 de diciembre del año en revisión.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de Cumplimiento Parcial; Informe Final Cumplimiento Meta MEI; Expediente (inicio de procedimiento sancionatorio).

**Tiempo de ciclo:** Anual.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma PD p1.pdf” y “Flujograma PD p2.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.1.6 Presiones de agua potable

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Puntos de Control de Presión.

**Programa de fiscalización al que pertenece:**

**Objetivo:** Análisis anual de la información del PR013001 Calidad de Servicio, que permite al nivel central determinar si las presiones en la red pública informadas por las ESS, por sector cumplen con los estándares establecidos en la norma.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica (Cristián Cárdenas y Juan Pablo Jaque).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:**

**Mecanismos de fiscalización:**

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Puntos de control de presión (PCP), hay alrededor de 1.000.

**Documentos asociados:** Ordinario 2559 (empresas definen PCP); Minuta “Evaluación de Presiones en Redes de Distribución de Agua Potable”.

**Insumos relevantes:** PR013001 Calidad de Servicio (dato semanal más desfavorable, 4 datos al mes por empresa, se actualiza mensualmente); mapa de reclamos (también se ha utilizado para fiscalización de calidad de agua potable); y PR035 Sectorización de Redes.

**Actores:** Fiscalizadores Área Técnica.

**Actividades/decisiones:**

- a) Mensualmente se realizan reportes automatizados de puntos de control y son disponibilizados a regionales para que focalicen sus fiscalizaciones (contempla información de últimos tres meses).
- b) Se identifican casos con deficiencia (20% de incumplimiento) a fin del año para instruir empresas año siguiente.
- c) Se instruye a empresas (a través de oficio) a principios de febrero para que casos identificados con deficiencia sean monitoreados (finales de febrero – principios de marzo por mayor demanda) por las empresas y manden resultados.
- d) Se revisan los monitoreos y casos que no cumplen son sancionados (según cantidad de clientes afectados).
- e) Auditorías según presupuesto: identificar que los puntos están bien instalados, que la información enviada a la SISS fue la registrada en terreno, la cobertura (que todas las zonas estén con monitoreo) y la calidad de las cámaras

**Sistemas de información:** Sin información.

**Documentos vinculados:** Oficio de instrucción a empresas a principios de febrero; reportes automatizados que son disponibilizados a las oficinas regionales.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Cronograma de actividades para solucionar deficiencias detectadas (empresas); Inicio procedimiento sancionatorio (IPS) si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** 1 año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en el archivo “Flujograma presiones AP.pdf” contenido en el Anexo digital del presente documento.

### 8.1.7 Sequía y Escasez Hídrica

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Sequía y Escasez Hídrica.

**Programa de fiscalización al que pertenece:**

**Objetivo:** Identificar localidades con fuentes superficiales o subterráneas en riesgo, analizando alternativas de obras y acciones tendientes a disponer de nuevas fuentes de AP y hacer seguimiento semanal a la implementación obras comprometidas por las ESS.

**Unidades y personas responsables:** Área Técnica y oficinas regionales.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Sin información.

**Mecanismos de fiscalización:** Sin información.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Sin información.

**Documentos asociados:** Sin información.

**Insumos relevantes:** PR018001 Captaciones de AP

**Actores:** fiscalizador/a Área Técnica, jefa/e Área Técnica, fiscalizadores/as oficinas regionales y jefas/es oficinas regionales.

**Actividades/decisiones:**

- Hay instancia de coordinación con MOP. Asiste el superintendente.

- SISS está realizando reportes semanales que envía vía correo electrónico respecto del estado y de los servicios sanitarios que tienen un mayor riesgo. Por lo tanto, hay un ritmo semanal de análisis de la sequía por regiones.
- Se comenzó en 2019, elaborando herramientas e identificando sectores de riesgo (fuentes superficiales y subterráneas). Se elaboró una herramienta para focalizar fiscalización en aquellas localidades que deberían ser supervisadas con mayor detalle. Es un Tableau que puede ser consultado por oficinas regionales a través de SharePoint. No tiene un manual de uso, se envió un correo electrónico. El PR18001 Captaciones de AP se utiliza como información para esta herramienta de focalización de la fiscalización (está automatizada). Para un futuro, se quiere usar el PR 33001 Balance de Oferta y Demanda. Lo que no está automatizado es la notificación a fiscalizadores para que realicen la fiscalización (se tiene que revisar personalmente qué indicadores están en rojo para realizar fiscalización).
- Se realizan reuniones periódicas con principales ESS afectas al tema de la sequía.
- Oficinas Regionales realizan fiscalizaciones en terreno verificando que las ESS hayan cumplido las instrucciones. Si empresas no cumplen con compromisos o instrucciones se puede sancionar. Instrucciones son emitidas por OR y/o nivel central (analista área técnica).
- Se generaron fichas a nivel nacional de localidades con mayor riesgo (alrededor de 20 que están con plan de obra y son consideradas de alto riesgo). Se realiza un control de los hitos que den cumplimiento al plan de obras. Con esa ficha, el regional puede hacer seguimiento de las obras de la ESS y dar visibilidad intra y extra SISS.
- No hay documentación de este procedimiento. Se quiere además desarrollar un procedimiento de fiscalización para fuentes subterráneas.

**Sistemas de información:** Sin información.

**Documentos vinculados:** oficio de instrucciones a ESS si corresponde.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):** Sin información.

**Productos relevantes:** Sin información.

**Tiempo de ciclo:** Sin información.

**Flujograma:** Sin flujograma asociado.

## 8.2 ÁREA DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS Y RILES

---

### 8.2.1 Plantas de tratamiento de aguas servidas

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Verificar mensualmente, con la información declarada por las ESS en el PR 023 de PTAS, los datos de calidad del afluente, es decir de la calidad de las aguas que ingresan a la PTAS y los datos de caudal. Estos se comparan con los datos de diseño declarados por las ESS en la Nueva base de Infraestructura NBI, donde se obtiene la capacidad de tratamiento tanto orgánica como hidráulica que presentan las PTAS. Esta información permite conocer el uso de la capacidad de cada PTAS y es esencial para la focalización de las fiscalizaciones mediante el Mapa de riesgo de PTAS. Esta información se remite en forma mensual a las Of. Regionales y en forma anual a Concesiones / Grupo de Empresas, para análisis de los Planes de desarrollo.

**Unidades y personas responsables:** ADAR (Elba Vargas).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** DS-90, DS-46, DS 1.199, Auditoría de Muestreo de la Norma 411.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (300).

**Documentos asociados:** Procedimiento de Fiscalización de PTAS.

**Insumos relevantes:** PR 23 Control de PTAS; PR 12 Nueva Base de Infraestructura (NBI); Consultas/reclamos/denuncias ciudadanas.

**Actores:** Fiscalizador/a ADAR y fiscalizadores/as regionales.

**Actividades/decisiones:**

- Revisar y verificar mensualmente evaluación SINAR del PR 23 Control de PTAS
  - Mensualmente se genera un acta de fiscalización (evaluación de cumplimiento mensual de las plantas).
  - Semestralmente se adoptan medidas.
    - Instruir, iniciar proceso de sanción o suspender el cobro.
- Confeccionar mapa de riesgos (Excel, Elba Vargas y regionales) a partir del PR 23 Control de PTAS y el PR 12 Nueva Base de Infraestructura (programación anual).
  - Confeccionar informe de Capacidad de Plantas
    - Mensualmente se analiza la capacidad de las plantas para asignar riesgos.
  - Se fiscalizan en terreno aquellas PTAS clasificadas con riesgo alto (6 veces al año), medio alto (2 veces al año) y medio (1 vez al año).
    - Instruir o iniciar procedimiento de sanción según corresponda.
- Algunas fiscalizaciones en terreno se realizan a partir de consultas/reclamos/denuncias ciudadanas (p.ej. olores).

**Sistemas de información:** SINAR (realiza evaluaciones, pero Elba tiene que verificarlas); Registro Integrado de Fiscalización (RIF).

**Documentos vinculados:** Acta de Fiscalización; Informe de Capacidad de Plantas.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Verificación del autocontrol (auditorías).

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Instrucciones; IPS.

**Tiempo de ciclo:** 1 vez al año desde el 2021.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en el archivo “Flujograma PTAS.pdf” contenido en el Anexo digital del presente documento.

### 8.2.2 Tratamiento de RILES

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Establecimientos Industriales.

**Programa de fiscalización al que pertenece:**

**Objetivo:** Hacer cumplir la Normativa y las instrucciones que apuntan a mejorar el cumplimiento normativo. Una de las acciones realizadas para cumplir ese objetivo es la evaluación mensual de la calidad de los efluentes de los establecimientos industriales que generan RILES y descargan a las redes de alcantarillado. Deben cumplir la Norma de Emisión el DS MOP N°609/98. Este proceso se realiza con la información que remiten las sanitarias a través del PR 17 Procedimiento de Control y Fiscalización de RILES. La evaluación se realiza en forma manual por un profesional de ADAR, quien debe remitir el cumplimiento normativo en forma mensual a la encargada de la página web de la SISS para su publicación. A los establecimientos industriales que presentan incumplimiento se le entregan instrucciones o se les inicia un proceso de sanciones, o bien, se requiere a la empresa sanitaria tomar acciones al respecto.

**Unidades y personas responsables:** ADAR (Alfredo Espinoza).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Sin información.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Art 2 y Art. 11 de la Ley 18.902, DS MOP N°609; Norma Chilena 411/ Parte 10, PR 17 PROCOF, Resoluciones de Monitoreo de EI.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo (PROCOF), controles directos y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Establecimientos industriales (3.000) y empresas sanitarias que declaran recibir RILES (25).

**Documentos asociados:** Procedimiento Interno Fiscalización Presencial y a Distancia de Establecimientos Industriales Asociados a Empresas Sanitarias y Encomendadas por SMA.

**Insumos relevantes:** PR 17(Catastro de Establecimientos, Calificación, Gestión Administrativa, Resultados, Evaluación de Cumplimiento, Convenios, etc.), Resoluciones de Monitoreo, Matriz de Riesgos, Programa de Fiscalización Anual, certificados de laboratorios acreditados, y denuncias y reclamos de la ciudadanía.

**Actores:** Fiscalizador/a ADAR y fiscalizadores/as regionales.

**Actividades/decisiones:**

- Inspecciones de terreno a establecimientos industriales.
  - Elaborar acta
  - Instruir a través de oficio en caso de requerirse
- Inspección remota o a distancia de establecimientos industriales
  - Dictar resoluciones de monitoreo a establecimientos que disponen riles crudos a la red de alcantarillado.
  - Elaborar acta de fiscalización
- Fiscalizaciones directas a las sanitarias.
- Inspección a distancia y/o presencial de establecimientos industriales fiscalizados por la SMA.

**Sistemas de información:** RIF.

**Documentos vinculados:** Oficios (p.ej dirigido al representante legal del establecimiento industrial para inspección a distancia de establecimientos industriales), Acta de Fiscalización e instrucciones de auditorías.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** No todos los establecimientos industriales deben tener un procedimiento de autocontrol, hay algunos que sólo son controlados por las empresas sanitarias.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Resoluciones de Monitoreo y IPS si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** Sin información.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma pueden observarse en los archivos “Flujograma fiscalización presencial de establecimientos industriales.pdf”, “Flujograma fiscalización remota de establecimientos industriales.pdf” y “Flujograma fiscalización remota de establecimientos industriales fiscalizador por la SMA.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.2.3 Plantas elevadoras de aguas servidas

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Plantas Elevadoras de Aguas Servidas.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Verificar mediante análisis de información exigida a las ESS y en terreno: la operatividad, control, utilización de *bypass* y otras informaciones de infraestructura de las plantas elevadoras de aguas servidas (PEAS), mediante un procedimiento de fiscalización y un protocolo de información de PEAS, actualmente en el paso 8 de desarrollo informático. Este Protocolo requiere información de la mantención preventiva y programada de las PEAS, uso de *bypass*, denuncia de olores, operatividad y funcionamiento. Esta información es parte del Mapa de Riesgo de las PEAS.

**Unidades y personas responsables:** ADAR (Ingeborg Suckel y Verónica Vergara).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Norma Chilena 2472 (NCH-2472) establece las disposiciones mínimas de diseño a las que se deben ajustar los proyectos de plantas elevadoras de aguas residuales y aplica a todos los tipos de plantas.

**Mecanismos de fiscalización:** Auditoría de infraestructura y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Plantas elevadoras de aguas servidas (hay alrededor de 1.300 PEAS).

**Documentos asociados:** Manual (documento completo que están por oficializar); Procedimiento Interno Fiscalización a Distancia de Plantas Elevadoras de Aguas Servidas (PEAS).

**Insumos relevantes:**

- PR 12 Nueva Base de Infraestructura (NBI). Tiene información de las PEAS. Se detectó información errónea.
- “Alarmas” fiscalizadores/as regionales. Relevante para elaboración del Programa de Fiscalización PEAS.

**Actores:** Fiscalizadores/as regionales y fiscalizadores/as ADAR.

**Actividades/decisiones:**

- Elaborar Mapa de Riesgo PEAS y Programa de Fiscalización PEAS.
- Diagnosticar y evaluar estado de vulnerabilidad de las PEAS en relación a su infraestructura y operación.
- Requerir a las empresas adoptar las medidas preventivas para corregir las deficiencias detectadas.
- Se instruye a fiscalizadores/as de regiones aquellas PEAS diagnosticadas con nivel alto y medio-alto en el Mapa de Riesgo PEAS.
- Fiscalización preventiva en regiones.

**Sistemas de información:** Sin información.

**Documentos vinculados:** Oficios y Acta de Fiscalización.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Reclamos/denuncias/emergencias de la ciudadanía (p.ej. malos olores, desbordes de aguas servidas). Emergencias implican fiscalización en terreno.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** IPS si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** Sin información.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma pueden observarse en el archivo “Flujograma PEAS.pdf” contenido en el Anexo digital del presente documento.

## 8.2.4 Evaluación de Impacto Ambiental

**Nombre del proceso:** Informe Técnico de proyectos sometidos a Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Emitir un Pronunciamiento respecto a los proyectos que el Servicio de Evaluación Ambiental encarga a la SISS evaluar, a través del SEIA, dentro del plazo legal de 30 días y observaciones a un máximo de 2 adendas que realice el titular del proyecto, en el plazo legal de 15 días. El Pronunciamiento SISS indica si el proyecto cumple con las normas ambientales y si técnicamente está bien diseñado para cumplir con lo propuesto.

**Unidad y personas responsables:** ADAR, Verónica Vergara.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con las políticas y normativas medioambientales del país

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** DS 609, DS 40 (Reglamento del SEIA), DS46, otras normas de emisión (p.ej. DS 90).

**Mecanismos de fiscalización:** Sin información.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** proyectos presentados al SEA respecto de los cuales la SISS tiene competencias (asociados a PTAS de ESS en su mayoría). El año 2020 se evaluaron alrededor de 600 proyectos).

**Documentos asociados:** Guía/manual para evaluadores/as (última actualización se hizo el año 2012 [solicitar]).

**Insumos relevantes:** planes de desarrollo.

**Actores:** fiscalizador/a ADAR.

**Actividades y decisiones:**

- Evaluar proyectos presentados al SEA
  - Jefe/a recibe notificación vía correo electrónico para que se revise un proyecto

- Jefe/a asigna al/ a la evaluador/a para el proyecto
- El/la evaluador/a tiene plazo de 30 días para emitir el pronunciamiento (respecto a si se cumplen o no con las normas de emisión)
- El pronunciamiento es enviado a través del sistema informático asociado
- Jefe/a revisa pronunciamiento y firma electrónicamente
- El/la titular tiene un plazo para revisar observaciones
- El/la evaluador SISS responde a las observaciones revisadas por el/la titular.

**Sistemas de información:** Sin información.

**Documentos vinculados:** Sin información.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos:** 4 evaluadores/as de ADAR.

**Productos relevantes:** pronunciamiento del/de la evaluador/a, resoluciones de monitoreo (indirecto).

**Tiempo de ciclo:** Sin información.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma pueden observarse en el archivo “Flujograma SEIA.pdf” contenido en el Anexo digital del presente documento.

## 8.3 ÁREA COMERCIAL

---

Para efectos del presente trabajo, se han priorizado el levantamiento de información de ocho procedimientos del Área Comercial.

### 8.3.1 Aplicación de tarifas

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Aplicación de Tarifas.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Validar la información remitida por la empresa sanitaria para el último mes posterior a la modificación tarifaria, verificando lo siguiente:

1. Que el consumo haya sido deducido de las lecturas del respectivo medidor; esto es, que corresponda al resultado de restar a la lectura actual la lectura anterior.
2. Los cargos tarifarios aplicados correspondan a los publicados y vigentes.
3. Que los cargos tarifarios publicados correspondan a la última indexación autorizada.
4. El valor del consumo mensual a pagar sea consistente con la suma de los valores registrados en el documento de cobro.
5. Que entre la fecha de lectura del medidor y emisión de las boletas o facturas no hayan transcurrido más de 10 días.

6. En la medida que se cuente con información de la fecha de vencimiento, verificar que el plazo para efectuar el pago no sea inferior a 15 días contados desde la fecha de emisión del documento.
7. Que el proceso de lectura de los medidores se realice en ciclos regulares de 30 días en facturaciones mensuales, con una variación máxima de +- 2 días.

**Unidades y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Artículo 7° DFL MOP N° 70/88, Artículos 54° y 55° DS MINECON N° 453/89, Artículo 36° - DFL MOP N° 382/88, y Artículos 100°, 101°, 107°, 110°, 112, 113, 114° del DS 1.199.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Muestras de tarifas aplicadas.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Aplicación de Tarifas.

**Insumos relevantes:** tarifas vigentes, reclamos de la ciudadanía, PR 19 Control de Facturación mensual y PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a Área Comercial o jefa/e y fiscalizador/a oficina regional según corresponda, y encargada/o de enviar oficios a ESS.

**Actividades/decisiones:**

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza, el PR 19 Control de Facturación mensual y definir muestra.
- Solicitar a la ESS los antecedentes de la muestra a analizar.
- Revisar antecedentes
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de determinación de tarifas en la muestra, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de determinación de tarifas:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en la determinación de tarifas se realiza una verificación en una nueva muestra
        - Si en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso
        - Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción

- Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de determinación de tarifas, se inicia un procedimiento de sanción

**Sistemas de información:** SAC, RIF, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de información a la ESS, oficio de instrucciones, y documentos de respaldo solicitados a las ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización e Inicio de un Procedimiento de Sanción si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.3.2 Término medio

**Nombre del proceso:** Fiscalización del Término Medio.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** El objetivo, es fiscalizar la aplicación del término medio a través de una muestra representativa, en la que se debe revisar a lo menos:

- Validar la información remitida por la empresa sanitaria mediante el Autocontrol de Facturación o PR-19 Control de Facturación mensual
- Validar la correcta aplicación del término medio a través de una muestra de clientes. Si el medidor está destruido, detenido, fue retirado o sustraído por personas ajenas a la empresa (término medio no descontable), o por causa ajena a su funcionamiento, por ejemplo, casa cerrada (término medio descontable), su consumo debe calcularse con base a su promedio histórico.
- Verificar que después de la segunda aplicación del término medio, se notifique por carta certificada al cliente que se trate, dándole cuenta de la situación de cobro.
- Verificar que al no obtener lectura efectiva se facture en base al art 107° del DS MOP 1.199/04.
- Verificar si se factura consumo 0, no habiendo lecturas efectivas, exista el consentimiento escrito y expreso del cliente, donde acuerde hacer la lectura efectiva en fechas convenidas u acordadas (oficio 2998/2011), cuando se trate de viviendas de ocupación ocasional o de temporada sin acceso al medidor.

**Unidades y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Sin información.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Artículo 107° y 113° DS MOP N° 1.199/04, y Artículo 53° DS MINECON N° 453/89.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** cobros de término medio.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Término Medio.

**Insumos relevantes:** tarifas vigentes, reclamos de la ciudadanía,

PR019001 Control de Facturación mensual y PR030001 Autocontrol de Facturación y Cobranza.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a Área Comercial o jefa/e y fiscalizador/a oficina regional según corresponda, y encargada/o de enviar oficios a ESS.

**Actividades/decisiones:**

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.

Revisar información de PR019001 Control de Facturación mensual y PR030001 Autocontrol de Facturación y Cobranza. y definir muestra.

- Solicitar antecedentes a la ESS.
- Revisar antecedentes
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de término medio, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de cálculo del término medio:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en la determinación del término medio se realiza una verificación en una nueva muestra
        - Si la en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso
        - Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción
    - Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de cálculo del término medio, se inicia un procedimiento de sanción

**Sistemas de información:** SAC, RIF, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de información a la ESS, oficio de instrucciones (si corresponde) y documentos de respaldo solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización e Inicio de un Procedimiento de Sanción si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.3.3 Límite de sobreconsumo

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Cobros por Límite de Sobreconsumo.

**Programa de fiscalización al que pertenece:**

**Objetivo:**

- Verificar que el valor en m<sup>3</sup> de sobreconsumo esté correctamente determinado y corresponda al mayor valor que resulte de comparar el límite establecido en el decreto tarifario versus el promedio individual de cada cliente en el período no punta inmediatamente anterior.
- Verificar que los montos en pesos facturados al cliente correspondan a los valores vigentes y publicados.

**Unidades y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** artículos 12°, 33° y 34° DS MINECON N° 453/89 y Art 100° DS MOP N° 1.199/04.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Muestras de cobros por límite de sobreconsumo.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Límite de Sobreconsumo.

**Insumos relevantes:** tarifas vigentes, reclamos de la ciudadanía, PR019001 Control de Facturación mensual y PR030001 Autocontrol de Facturación y Cobranza.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a del Área Comercial, jefa/e y fiscalizador/a oficina regional según corresponda, y encargada/o de enviar oficios a la ESS.

#### Actividades/decisiones:

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR019001 Control de Facturación mensual y PR030001 Autocontrol de Facturación y Cobranza y definir muestra.
- Solicitar antecedentes a la ESS.
- Revisar antecedentes
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de límite de sobreconsumo, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de límite de sobreconsumo:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI.
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en la determinación del límite de sobreconsumo se realiza una verificación en una nueva muestra.
        - Si en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
        - Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción.
    - Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios del límite de sobreconsumo, se inicia un procedimiento de sanción.

**Sistemas de información:** SAC, RIF, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de información a ESS, oficio de instrucciones (si corresponde) y documentos solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización e Inicio de un Procedimiento de Sanción si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

#### 8.3.4 Subsidios

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Aplicación de Subsidios.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivos:**

- Verificar que el monto del subsidio aplicado corresponda al porcentaje indicado en el respectivo decreto de otorgamiento.
- Verificar que por no pago de la parte no subsidiada, acumulándose tres cuentas sucesivas insolutas, no se siga aplicando el subsidio.
- Verificar la emisión de notas de crédito a las Municipalidades en caso de reembolso.

**Unidad y personas responsables:** Área Comercial u oficinas regionales según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Sin información.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Artículo 2° Ley N°18.778/89, modificado por Ley N°19.059/91 y Ley N°19.338/94; Artículo 3° DS H N°195/98; Artículo 3° bis DS H N°195/98 Modificado por DS H N°493/06; Artículo 6° DS H N°195/98 Modificado por DS H N°493/06.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y/o fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** facturaciones con subsidios.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación, Procedimiento de Fiscalización Aplicación de Subsidios.

**Insumos relevantes:** reclamos de la ciudadanía, tarifas vigentes, PR 19 Facturación mensual y PR 30 Autocontrol de la facturación.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a de oficinas regional o jefa/e y fiscalizador/a del Área Comercial según corresponda, y encargada/o de enviar oficios a las ESS.

**Actividades y decisiones:**

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza y el PR 19 Control de Facturación mensual y definir muestra.
- Solicitar a la ESS los antecedentes de la muestra a analizar.
- Revisar antecedentes.
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de subsidios, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de subsidios:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI.
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en la determinación de subsidios se realiza una verificación en una nueva muestra
        - Si en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso.

- Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción.
- Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de aplicación de subsidios, se inicia un procedimiento de sanción.

**Sistemas de información:** RIF, DOFOCI, SAC y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de información a ESS, oficio de instrucciones (si corresponde) y documentos solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos:** Excel.

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio (si corresponde).

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.3.5 Cobros no monopolísticos

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Cobros No Monopolísticos.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:**

- Verificar que las Prestaciones No Reguladas Facturadas, se encuentren informadas por la empresa en el Protocolo de Información PR22 Prestaciones no reguladas, en forma previa a su aplicación, conforme al artículo 21° inciso 2° de la Ley de Tarifas (DFL MOP N° 70/88).
- Verificar que el cobro haya sido autorizado expresamente por el cliente en un documento donde: se identifique quien firma, indicando nombre y RUT y N° de servicio asociado, fecha de la prestación, verificando además que esté inserto el derecho a recurrir a la SISS.
- Verificar que esté establecida la responsabilidad del cliente en la imputabilidad del cobro y que el servicio efectivamente se haya prestado.
- Verificar que los cobros efectuados por las empresas sanitarias en relación a los Cobros No Monopolísticos se ajusten a los valores y prestaciones informadas por las empresas a la Superintendencia.

**Unidades y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** artículos 21° y 24° DFL MOP 70/88 y artículo 112° DS MOP 1199/04.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** cobros no monopólicos.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Cobros No Monopólicos (Prestaciones no Reguladas).

**Insumos relevantes:** tarifas vigentes, PR 3 Autocontrol de Facturación y Cobranza, PR19 Control de Facturación mensual y reclamos de la ciudadanía.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a oficina regional o jefa/e y fiscalizador/a Área Comercial según corresponda, y encargado/a de enviar oficios a ESS. fiscalizadores/as regionales; reclamos de la ciudadanía.

**Actividades/decisiones:**

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza y el PR 19 Control de Facturación mensual y definir muestra.
- Solicitar a la ESS los antecedentes de la muestra a analizar.
- Revisar antecedentes.
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de cobros no monopólicos, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de cobros no monopólicos:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI.
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en aplicación de cobros no monopólicos se realiza una verificación en una nueva muestra.
        - Si en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
        - Si no cumplió se inicia un procedimiento de sanción.
    - Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de cobros no monopólicos, se inicia un procedimiento de sanción.

**Sistemas de información:** RIF, SAC, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de información a ESS, oficio de instrucciones a ESS y documentos de antecedentes solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de fiscalización e inicio de Procedimiento de Sanción si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.3.6 Cortes

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Corte de Suministro.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Fiscalizar el proceso de corte, a través de una muestra representativa, en la que se debe revisar a lo menos los hitos del siguiente listado:

- Que exista la notificación de corte (aviso de suspensión), que la empresa la puede hacer a través de la señalada boleta o factura, mediante un destacado, o bien en otro documento adherido a aquéllas.
- Que la notificación referida reúna los requisitos mínimos tales como el monto de la deuda impaga, tipo de corte que se llevará a cabo, las tarifas asociadas al corte y la fecha a partir de la cual la empresa está autorizada a efectuar la suspensión del suministro de agua potable.
- Que las boletas que sean emitidas en fecha posterior a la notificación de corte omitan el registro de la fecha de vencimiento, reemplazándolo por la advertencia “Corte en Trámite”.
- Para el caso en que la empresa de la opción de instancia de visita de corte, verificar el plazo otorgado y el documento de respaldo para realizar el cobro.
- Que los cobros por los conceptos de corte y visita de corte, corresponden a los publicados y vigentes a la fecha de su ejecución y correspondan al mismo valor informado en la notificación.
- Que las instancias de corte sean correlativas y debidamente notificadas.
- Que existan los medios de pruebas que certifiquen que el corte fue ejecutado.

**Unidades y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** artículo 21° DFL MOP N° 70/88, artículo 52° DS MINECON N° 453/89, artículos 36° y 38° DFL MOP 382/88, y artículos 116, 117, 118 y 149 DS MOP N° 1.199/04.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y/o fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Cobros por eventos de corte.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Comercial Corte de Suministro.

**Insumos relevantes:** PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza , PR 19 Control de Facturación mensual, reclamos de la ciudadanía y tarifas vigentes.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a oficina regional o jefa/e y fiscalizador/a Área Comercial, y encargada/o de enviar oficios a la ESS.

**Actividades/decisiones:**

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza y el PR 19 Control de Facturación mensual y definir muestra.
- Solicitar antecedentes a la ESS.
- Revisar antecedentes:
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de corte de suministro, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios aplicación de cortes de suministro:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en la aplicación de cortes de suministro se realiza una verificación en una nueva muestra:
        - Si en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso
        - Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción
    - Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de aplicación de corte de suministro, se inicia un procedimiento de sanción.

**Sistemas de información:** RIF, SAC, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de antecedentes a la ESS, oficio de instrucciones a la ESS (si corresponde) y documentos de antecedentes solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización e Inicio de Procedimiento de Sanción si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.3.7 Reposición

**Nombre del proceso:** Fiscalización Comercial de Reposición de Suministro.

**Programa de fiscalización al que pertenece:**

**Objetivo:**

- Que los cobros por los conceptos de reposición correspondan a los publicados y vigentes a la fecha de su ejecución y correspondan al mismo valor informado en la notificación.
- Que el cobro por reposición sea consistente con el tipo de corte ejecutado y que su origen no sea por un error de corte.
- Que exista la autorización de cobro debidamente firmada o medios de pruebas, que certifiquen que la reposición fue ejecutada.
- Que el plazo de ejecución de la reposición sea según Art. N° 117 del D.S. 1.199/04.
- Que las auto reposiciones, sean debidamente respaldadas con documentos que certifiquen la auto reposición, tales como lectura superior a la del corte y lectura de corte.

**Unidad y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** artículo 21º – DFL MOP N° 70/88, artículo 52º – DS MINECON N° 453/89, artículos 36º y 38º – DFL MOP N° 382/88 y artículos 116º, 117º, 118º y 149º - DS MOP N° 1.199/04.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Sin información.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Comercial de la Reposición de Suministro.

**Insumos relevantes:** PR 19 Control de Facturación mensual y PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza., reclamos de la ciudadanía y tarifas vigentes.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a oficina regional o jefa/e y fiscalizador/a Área Comercial según corresponda, y encargada/o de enviar oficios a la ESS.

### Actividades y decisiones:

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza y el PR 19 Control de Facturación mensual y definir muestra.
- Solicitar a la ESS los antecedentes de la muestra a analizar.
- Revisar antecedentes:
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de reposición, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de reposición:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI:
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en las reposiciones se realiza una verificación en una nueva muestra
        - Si la ESS cumplió se realiza el informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
        - Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción.
  - Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de reposición, se inicia un procedimiento de sanción.

**Sistemas de información:** RIF, SAC, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de antecedentes a la ESS, oficio de instrucciones a la ESS (si corresponde) y documentos de antecedentes solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos:** Sin información.

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

### 8.3.8 Cobranza extrajudicial

**Nombre del proceso:** Fiscalización de Cobros por Cobranza Extrajudicial.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Verificar que se cumpla con las disposiciones legales vigentes para que la empresa sanitaria incluya en la boleta de facturación periódica de los servicios los cargos por cobranza extrajudicial, cuando corresponda y en el monto autorizado.

**Unidades y personas responsables:** Área Comercial u oficina regional según corresponda.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes, y a las concesionarias un retorno adecuado al riesgo del negocio, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** artículo 36° DFL MOP N° 382/88 y ORD. N° 4.777/17.

**Mecanismos de fiscalización:** Autocontrol, auditoría de protocolo y/o fiscalización directa.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** cobros por cobranza extrajudicial.

**Documentos asociados:** Manual de Facturación y Procedimiento de Fiscalización Comercial Cobranza Judicial.

**Insumos relevantes:** PR 19 Control de Facturación mensual y PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza, reclamos de la ciudadanía y tarifas vigentes.

**Actores:** jefa/e y fiscalizador/a oficina regional o Área Comercial según corresponda, y encargada/o de enviar oficios a la ESS.

**Actividades/decisiones:**

- Iniciar el proceso de fiscalización abriendo un Registro de Fiscalización en el RIF.
- Revisar información de PR 30 Autocontrol de Facturación y Cobranza, el PR 19 Control de Facturación mensual y definir muestra.
- Solicitar antecedentes a la ESS.
- Revisar antecedentes:
  - Si la ESS aplicó correctamente en los casos analizados los criterios de cobro por cobranza extrajudicial, se completa el Informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
  - Si en algunos de los casos analizados la ESS no aplicó correctamente los criterios de cobro por cobranza extrajudicial:
    - Se redacta un oficio con instrucciones para la correcta aplicación de los criterios, con plazo de cumplimiento y se carga en el DOCOFI:
      - Una vez que la ESS haya contestado que resolvió las inconsistencias en la determinación de cobro por cobranza extrajudicial se realiza una verificación en una nueva muestra:
        - Si en la nueva muestra la ESS cumple se completa el informe de Fiscalización y finaliza el proceso.
        - Si en la nueva muestra no cumple se inicia un procedimiento de sanción.

- Si en la muestra original la ESS no cumple con los criterios de cobro por cobranza extrajudicial, se inicia un procedimiento de sanción.

**Sistemas de información:** SAC, RIF, DOCOFI y Hyperion.

**Documentos vinculados:** Registro de Fiscalización, Acta de Fiscalización, oficio de solicitud de antecedentes a la ESS, oficio de instrucciones a la ESS y documentos de antecedentes solicitados a la ESS.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Cobranzas originadas en fraudes del cliente requieren fiscalización aparte (fiscalización de acuerdos extrajudiciales [no está en Manual de Facturación, pero está instruido en un ordinario]).

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Informe de Fiscalización y Procedimiento de Sanción si corresponde.

**Tiempo de ciclo:** es uno de los 13 conceptos que se fiscalizan con una frecuencia de 4 conceptos por año.

**Flujograma:** Los avances de este flujograma se pueden observar en los archivos “Flujograma conceptos comerciales NC.pdf” y “Flujograma conceptos comerciales OR.pdf” contenidos en el Anexo digital del presente documento.

## 8.4 SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES (SAC)

---

**Nombre del proceso:** Sistema de Atención de clientes.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Sin información.

**Objetivo:** Coordinar desde el sistema de atención de clientes, la respuesta oportuna a los clientes, derivando a las ESS los reclamos de primera instancia, y distribuyendo entre los encargados de atención a clientes de las oficinas regionales los reclamos de segunda instancia, quienes deben requerir los antecedentes en las ESS y resolver dichos reclamos en el plazo máximo de 30 días.

**Unidades y personas responsables:** Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia (Ximena Silva y Macarena Rojas).

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** Sin información.

**Tipo de fiscalización:** A distancia (en las OR) y en oficinas de las ESS.

**Tipo de supervisión:** Encuestas de calidad de servicios.

**Universo y unidades fiscalizables:**

**Documentos asociados:** Sin información.

**Insumos relevantes:** Mensaje del/ de la cliente; respuesta y antecedentes ESS (segunda instancia); cargas de analistas (subproceso de derivación).

**Actores:** Cliente/a; analistas; Ximena Silva; Macarena Rojas; Fiscalizadores/as.

**Actividades/decisiones:**

- Ingresar atención telefónica, web o presencial al SAC.
- Derivar atención a encargados en oficinas regionales.
- Revisar atención.
- Requerir antecedentes.
- Responder atención.
- Ingresar respuesta al sistema.

**Sistemas de información:** SAC.

**Documentos vinculados:** Sin información.

**Normas vinculadas:** Sin información.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):** Sin información.

**Productos relevantes:** repuesta al/ a la cliente.

**Tiempo de ciclo:** Sin información.

**Flujograma:** Sin información.

## 8.5 UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES

---

### 8.5.1 Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia y Desastre (PSA)

**Nombre del proceso:** Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia y Desastre.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Planes de Suministro Alternativo.

**Objetivo:** Construcción de Planes de Suministro Alternativo de Agua Potable en Situaciones de Emergencia y Desastre, que sean acordados por los actores que tienen rol en la respuesta ante este tipo de emergencias, a saber, empresas sanitarias, municipios y ONEMI.

**Unidades y personas responsables:** Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres: Jefe de Unidad Sergio Barbera. Propone plan de trabajo a Oficinas Regionales, coordina y monitorea los avances del plan; Oficinas Regionales, por su parte, coordinan y ejecutan las tareas tendientes a conseguir la suscripción de los planes.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** No existe en la actual legislación. Esta temática será incorporada en la próxima modificación de la normativa del sector sanitario.

**Tipo de fiscalización:** Oficinas Regionales fiscalizan el PR 37 Guía Planes de Emergencia para ESS, que sistematiza los PSA.

**Tipo de supervisión:** Reportes regulares de avance desde Oficinas Regionales a UGRD.

**Universo y unidades fiscalizables:** Los planes son a escala comunal.

**Documentos asociados:** PR037 Guía Planes de Emergencia, Planes de Suministro Alternativos Comunales.

**Insumos relevantes:** Levantamiento de capacidades por comuna (camiones aljibe, estanques portátiles, etc).

**Actores:** Fiscalizadores Regionales, empresa sanitaria, representante del municipio, ONEMI.

**Actividades/decisiones:**

- Definir plan de trabajo por región (comunas a abordar).
- Coordinar reuniones para definir estándar de respuesta ante emergencias y la disposición de recursos.
- Firma de protocolo.

**Sistemas de información:** No aplica.

**Documentos vinculados:** [Estándares nacionales para la respuesta a emergencias](#).

**Normas vinculadas:** No aplica.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):**

**Productos relevantes:** Protocolos firmados en comunas.

**Tiempo de ciclo:** El PR 37 Guía Planes de Emergencia para ESS se reporta cada 6 meses por parte de las empresas. (abril y octubre).

**Flujograma:** Sin información.

### 8.5.2 Planes preventivos de temporada (Invierno, Incendios Forestales, Precipitaciones Estivales)

**Nombre del proceso:** Plan de Invierno, Plan de Incendios, Plan de Precipitaciones Estivales.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** Planes preventivos: Invierno, Incendios, Precipitaciones Estivales.

**Objetivo:** Fiscalizar la ejecución por parte de las empresas sanitarias de medidas preventivas comprometidas para enfrentar las condiciones de invierno, incendios y precipitaciones estivales en el norte grande.

**Unidades y personas responsables:** Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres (UGRD): Sergio Barbera, Jefe de Unidad, requiere medidas a empresas, remite a Oficinas Regionales, coordina y monitorea avance de los planes de fiscalización. Por su parte, las Oficinas Regionales fiscalizan las medidas adoptadas por las empresas.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** 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.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** No aplica.

**Tipo de fiscalización:** Oficinas Regionales fiscalizan medidas propuestas por las empresas y otras que emanen desde esa Oficina Regional.

**Tipo de supervisión:** Sin información.

**Universo y unidades fiscalizables:** Los planes son a nivel de recinto.

**Documentos asociados:** Procedimientos Plan de Invierno, Plan de Incendios, Plan de Precipitaciones Estivales.

**Insumos relevantes:** Oficio SISS requiriendo medidas, respuestas de las empresas sanitarias.

**Actores:** Fiscalizadores Regionales, empresa sanitaria.

**Actividades/decisiones:**

- Por parte de la UGRD: (1) Requerir medidas a empresas sanitarias, y (2) Remitir respuestas de las ESS a Oficinas Regionales.
- Por parte de las Oficinas Regionales: (1) Definir plan de trabajo por región, (2) Realizar fiscalizaciones, y (3) Monitorear el avance del plan.

**Sistemas de información:** No aplica.

**Documentos vinculados:** Oficios SISS anuales que dan inicio a cada plan.

**Normas vinculadas:** No aplica.

**Eventos relevantes:** Inicio de procedimiento (Oficio Inicia).

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):** No aplica.

**Productos relevantes:** Registro de Fiscalizaciones.

**Tiempo de ciclo:** Anual.

**Flujograma:** Sin flujograma asociado

### 8.5.3 Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030

**Nombre del proceso:** Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030.

**Programa de fiscalización al que pertenece:** No es un programa de fiscalización propiamente tal.

**Objetivo:** El presente Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030, es el instrumento liderado por esta Superintendencia de Servicios Sanitarios, y que define la hoja de ruta que detalla en acciones precisas las materias mínimas que deberán ser abordadas por el sector sanitario desde hoy y con miras al 2030 en materias relacionadas con la Gestión y Reducción del Riesgo de Desastres.

**Unidades y personas responsables:** Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres, Sergio Barbera es el encargado de coordinar el avance de las 42 acciones del plan.

**Aporte al objetivo estratégico de la SISS:** No aplica.

**Normativa y obligaciones fiscalizadas:** No aplica.

**Tipo de fiscalización:** No aplica.

**Tipo de supervisión:** No aplica.

**Universo y unidades fiscalizables:** No aplica.

**Documentos asociados:** [Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2020-2030](#)

**Insumos relevantes:** Sin información.

**Actores:** SISS, Empresas sanitarias, Integrantes Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres.

**Actividades/decisiones:** Sin información.

**Sistemas de información:** No aplica.

**Documentos vinculados:** Resolución SISS N°1611-2020 que aprueba el "Plan Estratégico Nacional Para La Reducción Del Riesgo De Desastres En El Sector Sanitario 2020-2030"; Resolución SISS N°2218-2020 que crea la "Mesa De Coordinación Sectorial De Servicios Sanitarios Urbanos Concesionados Para La Gestión Integral Del Riesgo De Desastres".

**Normas vinculadas:** Decreto 156 Aprueba Plan Nacional De Protección Civil, Ministerio Del Interior; Subsecretaria Del Interior; Decreto 1434 Exento Aprueba Plan Nacional De Emergencia, Ministerio Del Interior Y Seguridad Pública; Aprueba Plan Nacional De Emergencia; Resolución 69/283 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 3 de junio de 2015, Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030; Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres 2020-2030, A la fecha en trámite de aprobación mediante Decreto Supremo N° 434-2020 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

**Eventos relevantes:** Sin información.

**Recursos requeridos (físicos, humanos, tecnológicos, financieros):** No aplica.

**Productos relevantes:** Sin información.

**Tiempo de ciclo:** Sin información.

**Flujograma:** Sin flujograma asociado.



**CSP** · INGENIERÍA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

[www.sistemaspublicos.cl](http://www.sistemaspublicos.cl)  
República 701, Santiago