

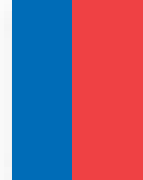
Rol de la SISS en la Aplicación de la ley N° 20.998

Diciembre 2020



Gobierno
de Chile

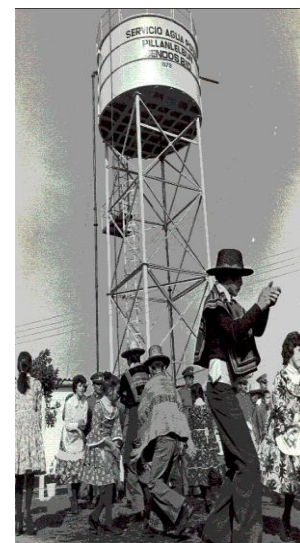
www.gob.cl



1. Servicios Sanitarios en Chile

En Chile se presentan las siguientes formas de provisión de servicios sanitarios a la población

- **En el sector urbano:** La provisión de servicios se realiza por empresas concesionarias (de propiedad privada y 1 municipal) sujetas a un marco regulatorio, con fijación de tarifas de autofinanciamiento y obligaciones de calidad de servicio e inversiones.
- **En el sector rural:** El Estado (MOP – Municipio – GORE – SUBDERE) financia y construye la infraestructura que es traspasada para su operación y administración a organizaciones comunitarias (comités y cooperativas) sin fines de lucro, con asistencia y capacitación desde el Estado.
- **Sistemas particulares:** Son autorizados por la autoridad sanitaria, en sectores urbanos y rurales.
- **Sin conexión a red pública:** En sectores urbanos y rurales, habitantes que se abastecen de pozos o norias, camiones aljibes, ríos, vertientes, esteros, lagos.



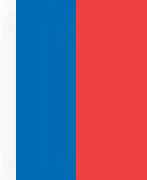
Principales características de ley 20998

- Le da institucionalidad al sector sanitario rural
- Se cambia APR por SSR
- Se crean el concepto de asesoría y fiscalización

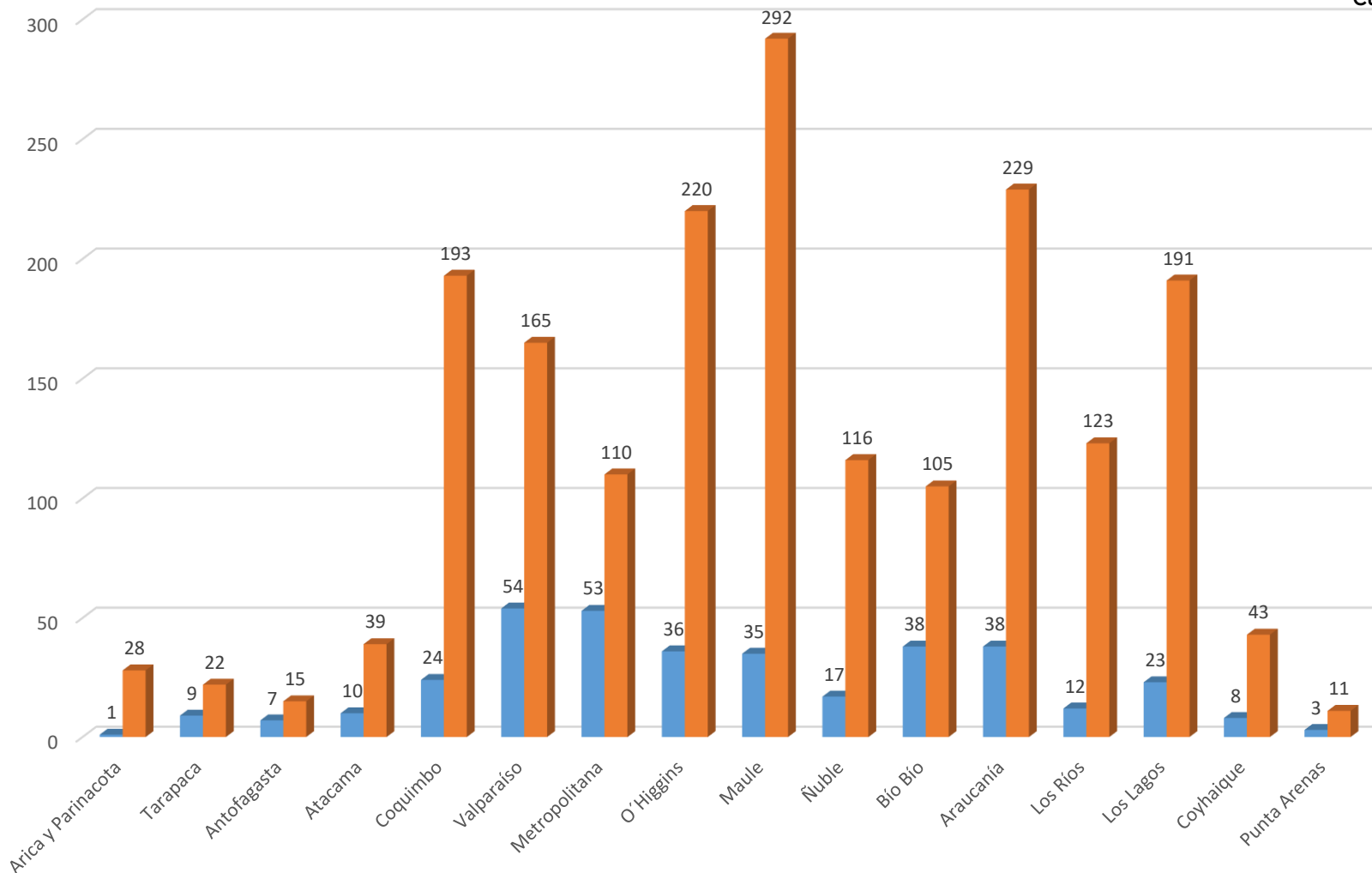
Nuevas Competencias de la Superintendencia Servicios Sanitarios (SISS) Ley 20.998



Servicios Sanitarios Rurales



Análisis de Sistemas a Fiscalizar





Nuestras Competencias

Materias

- **Proceso de Fijación de Tarifas.**
- **Regulación de la aplicación de tarifas**
- **Determinación área de servicio inicial y ampliaciones**
- **Funciones de Fiscalización**
- **Sanciones**
- **Modificaciones de niveles de servicio**
- **Condiciones especiales de servicio**



1.- Fijación de Tarifas



TARIFAS

- La Superintendencia de Servicios Sanitarios fija las tarifas para cada servicio.
- Vigencia de 5 años y se reajustan anualmente por IPC.
- Considerará la información de gastos incurridos en últimos 3 años
- Establece Fondo de reinversión y reposición de infraestructura de largo plazo para servicios medianos y mayores.



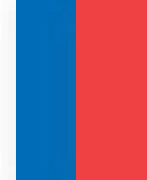


1.1 Antecedentes para determinación de Tarifas (1)

- a. La Ley establece normas para la **fijación de tarifas** y define que serán calculadas **por la Superintendencia de Servicios Sanitarios según el procedimiento establecido en la Ley y Reglamento.**
- b. Tarifas se fijan para un período de 5 años y los valores se reajustan anualmente según la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) . La primera fijación tarifaria se realizará dentro de 5 años a contar del término del plazo para registrarse de los comité y cooperativas (2 años desde la vigencia de la Ley).
- c. La SISS deberá definir ,mediante resolución **dictada en el plazo de 12 meses desde la vigencia de la Ley**, un calendario regional para abordar el procedimiento de fijación de tarifas de todos los comités y cooperativas registrados en el plazo de 5 años.
- d. Las tarifas deberán ser calculadas tomando como base la situación específica de cada licenciatario, con sus características, supuestos, entorno y condiciones, que permitan su funcionamiento regular y eficiente, y propicie un desarrollo óptimo de estos.



1.1 Antecedentes para determinación de Tarifas (2)



- e. La Subdirección deberá aportar todos los antecedentes de los SSR necesarios para realizar el cálculo tarifario, 12 meses antes del vencimiento del periodo tarifario.
- f. La Subdirección deberá mantener actualizada base de datos técnicos y de infraestructura de los sistemas , que incluya los parámetros básicos para estimar costos de cada sistema
- g. Los SSR deberán registrar sus gastos y costos según el plan de cuentas , que instruya la Subdirección y que deberá contener la información al menos de los últimos 3 años.
- h. Para la determinación de los costos anuales, la metodología de tarifas establece que se deberán considerar **los costos efectivamente incurridos** para la prestación del servicio, excluyendo los costos de actividades que no estén asociadas directamente a la prestación de los servicios.



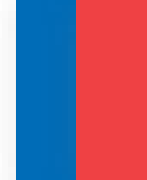


1.2 Procedimiento y cálculo de tarifas

Se definen los siguientes cargos tarifarios:

- **Cargo fijo:** corresponde al costo medio de gastos de Administración, Facturación y cobro.
 - ✓ Ejemplos :personal de administración, gastos de oficina: electricidad, agua, teléfono, papelería, arriendos; facturación , lectura de medidores, etc.
- **Cargo variable** corresponde a los costos medios de operación y mantención de la etapa que corresponda , (costo variable total dividido por metro cúbico de agua potable consumido)
 - ✓ Ejemplos: personal de operación, adquisición de productos químicos; energía para los equipos de producción de agua potable, toma de muestras, análisis de laboratorio, generadores, materiales de reparación de equipos: motobombas, cloradores, cañerías y otros, etc.
- **Cargo variable Fondo de inversión y reposición:** La Subdirección informará para cada sistema el porcentaje a incrementar la recaudación resultante de los cargos tarifarios y la demanda, como aporte del Fondo de Reposición e infraestructura (para los segmentos mediano y mayor)





1.3 Procedimiento y cálculo de tarifas

ETAPAS	Plazos
Entrega de Información a la SISS por parte de la Subdirección	12 meses antes del término del periodo de vigencia de tarifas.
Inicio del proceso de Fijación de Tarifas : Entrega de Bases Tarifarias	30 días desde la entrega de la información de la Subdirección SSR a la SISS
Observaciones del operador a las Bases	30 días
Respuesta a Observaciones	30 días
Entrega de la propuesta de tarifas	100 días desde la entrega de Bases
Realización de asamblea	60 días desde la entrega de la propuesta tarifaria
Informa a la SISS aceptación o variación hasta el 10%	10 días
Presentación de contrapropuesta	45 días
Total días	Entre 250 (8 meses) y 300 (10 meses)



División de Concesiones



2020-2021

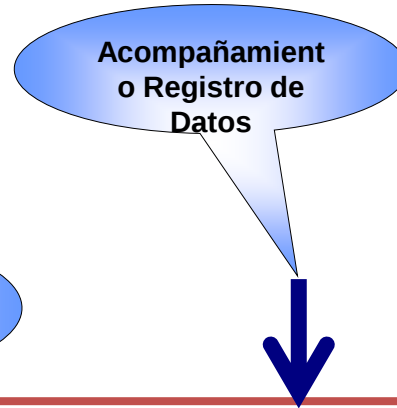
PREPARACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y MARCHA BLANCA



1. Plan de Cuentas (2020)
2. Herramienta de Cálculo de Tarifas (2021)
3. Marcha Blanca Registro de datos Requeridos en Plan de cuentas (2021)
 - Aprendizaje
 - Primer grupo de SSR a registrar oficialmente el 2022
 - Calendario de primeros registros para años siguientes
4. Calendario Anual de Procesos Tarifarios
 - Grupos de regiones por año
5. Elaboración de Primer Borrador de Bases Tarifarias (2021)

2022

REGISTRO DE DATOS Y BASES TARIFARIAS



1. Registro de datos oficiales
2. Elaboración de Bases Tarifarias
3. Subdirección Entrega Información para la realización de la primera fijación de tarifas

2023-2027

ESTUDIO TARIFARIO



Hitos

- Bases Preliminares (SISS)
- Observaciones a las Bases (SSR)
- Respuesta a Observaciones y Elaboración Bases Definitivas (SISS)
- Entrega de antecedentes complementarios (SSR)
- Elaboración Estudio (SISS)
- Propuesta Tarifaria (SISS)
- Asamblea para aceptación, variación acordada (hasta 10%), o formular contrapropuesta (SSR)
- Dictamen definitivo (SISS)
- Elab. decreto y estudio final
- Tramitación Decreto

2.- Funciones de Fiscalización (1)



- La SISS ejercerá las atribuciones y facultades regulatorias y fiscalizadoras respecto de todo operador de SSR, **sin perjuicio de aquellas que corresponda a la autoridad sanitaria** en los ámbitos de su competencia.
- La SISS ejercerá las facultades que le confiere al Ley N° 18.902, **en lo que sea pertinente.**
- La **fiscalización se realizará directamente por las oficinas que la SISS tenga en las distintas regiones del país** o por las que se creen en el futuro , según se consideren los recursos humanos y financieros necesarios (artículo 85 de Ley)
- Las instrucciones y órdenes que dicte la SISS en ejercicio de sus facultades normativas y de control podrán **considerar condiciones especiales de servicio**, siempre que no se afecte la calidad de agua potable ni la salud de la población.





2 Funciones de Fiscalización (2)

- Además, deberá fiscalizar a los organismos colectivos privados con fines de lucro , que operen en sectores rurales, y se centrará en las condiciones de calidad y continuidad de los servicios.
- La fiscalización a los organismos colectivos privados, será de carácter selectiva, desde la vigencia de la ley, deberá levantar el catastro y luego iniciará la fiscalización programada.





2.- Funciones de Fiscalización (3)

- La SISS y autoridad sanitaria, deberán dictar los manuales o resoluciones que contengan los procedimientos de fiscalización y los criterios que guían a sus funcionarios y fiscalizadores en sus actos de inspección y en la aplicación de multas y sanciones, en el plazo de un año desde la publicación del reglamento.
- La SISS y autoridad sanitaria deberán coordinar sus programas de fiscalización buscando la optimización de recursos fiscales, y formalizar esta coordinar en protocolos firmados por las respectivas instituciones, así como la entrega de información que dispongan.
- El resultado de las fiscalizaciones que detecten incumplimientos menores, serán informados a la Subdirección para que adopte acciones correctivas.
- Las fiscalizaciones programadas, serán sin perjuicio de las atribuciones de la SISS cuando ocurran infracciones de carácter grave, atribuidas al actuar negligente del operador, y detectadas por denuncias de socios, usuarios, dirigentes, Subdirección y autoridades en general.





Fiscalización de los Servicios Sanitarios Rurales

Avanzar en 3 ejes estratégicos

- 1° Catastrar y diagnosticar todos los Servicios Sanitarios Rurales
- 2° Elaborar los instrumentos para fiscalizar y atender reclamos
- 3° Establecer programas de fiscalización en base a criterios de priorización



Servicios Sanitarios Rurales



Programa de Trabajo

- Se realiza en 3 etapas o fases:
 - Fase 0: Elaboración de estándares y manuales de fiscalización (2° Eje)
 - Fase 1: Diagnóstico de los servicios sanitarios rurales y elaboración de un programa de fiscalización a nivel regional (1° y 3° Eje)
 - Fase 2: Ejecución del programa de Fiscalización (3° Eje)



Fiscalización SISS de Sistemas Rurales

Programa de Trabajo



- Fase 0:
 1. Elaboración de Manuales de Fiscalización:
 - a) Manual de Facturación
 - b) Manual de Atención a Clientes
 - c) Manual de Fiscalización Técnica
 2. Elaboración de Estándares de Servicio:
 - a) Comercial
 - b) Técnico
 3. Elaboración de Protocolo de Atención SAC
 - a) Ejecutivos SISS
 - b) Protocolos D.O.H. / MINSAL
 4. Flujograma de operación de Emergencias y Reclamos
 - a) Sólo se atenderá dejando de hacer cosas comprometidas en los programas de trabajo
 - b) Se atenderá solo aquellos reclamos que tengan manuales o estándares ya definidos.
 5. Capacitación a los Servicios Sanitarios Rurales
 - a) Elaboración de un Programa de Capacitación en coordinación MOP y MINSAL



Fiscalización SISS de Sistemas Rurales

Programa de Trabajo



- Fase 1: Año 2021, Obj: Diagnóstico y Atenciones criticas
 1. Realizar diagnósticos regionales:
 - a) Determinación de Criterios de Criticidad:
 - i. Disponibilidad de fuentes; Abastecimiento con camión aljibe; Capacidad de Tratamiento de A.P.; Calidad de A.P., etc.
 - b) Planilla de datos regional
 - i. Identificar apr Mop
 - ii. Identificar SSR No Mop
 - iii. Crear Metodología para catastro colectivos Privados
 - c) Información y contacto con D.O.H. Regionales, Gobernaciones, Municipios, etc.
 - d) Terrenos más urgentes
 2. Elaboración de Programa y Modelo de Fiscalización:
 - a) Servicios Críticos
 - b) Servicios Medianos
 - c) Servicios de baja Criticidad
 3. Atención de Emergencias y Reclamos
 4. Realizar capacitaciones



Fiscalización SISS de Sistemas Rurales

Programa de Trabajo



El programa se dividió en 3 fases:

- Fase 2: Año 2022, Obj: Plan de Fiscalización
 1. Ejecución del Programa de Fiscalización:
 - a) Servicios Críticos
 - b) Servicios medianos
 - c) Servicios baja Criticidad

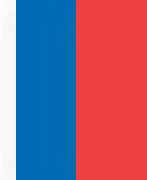


Servicios Sanitarios Rurales

Región	Concesión	Rural	Visitas Anuales Rural
Arica y Parinacota	1	45	42
Tarapaca	9	35	32
Antofagasta	7	24	22
Atacama	10	62	57
Coquimbo	24	309	284
Valparaíso	54	264	243
Metropolitana	53	176	162
O'Higgins	36	352	324
Maule	35	467	430
Ñuble	17	186	171
Bío Bío	38	168	154
Araucanía	38	366	337
Los Ríos	12	197	181
Los Lagos	23	306	281
Coyhaique	8	69	63
Punta Arenas	3	18	16
Total	368	3.043	2.799

**Promedio Sector
concesionado
3.500**



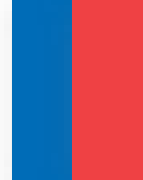


3.- Aplicación de Multas

La SISS podrá aplicar las siguientes multas:

Montos	Infracción
1 a 20 UTM	No acatamiento de : • Obligaciones y plazos establecidos en la ley • Ordenes escritas y requerimientos de la SISS en relación a materias de su competencia
5 a 50 UTM	• Deficiencias a la obligatoriedad de los servicios • Cobros indebidos • Trato económico discriminatorio a los usuarios • Deficiencias en la atención de los reclamos • Daños a las redes u obras generales de los servicios
5 a 50 UTM	• Entrega de información falsa o manifiestamente errónea, a cualquiera de las autoridades que la ley faculta para requerirla
5 a 50 UTM	• Incumplimiento del plan de inversiones
5 a 100 UTM	Afecte la calidad de servicio, su cantidad o continuidad: • En un porcentaje mayor al 10% de los usuarios , si es operador mayor • En un porcentaje mayor al 40% , si es operador mediano • En un porcentaje mayor al 60% , si es operador menor.





3.- Otras consideraciones sobre Multas

- No procederá la aplicación de la multa , si en la investigación se determina que las infracciones tienen como causa la falta de inversión por parte del Estado.
- Si las infracciones ponen en riesgo o afectan la salud de la población, la SISS remitirá los antecedentes a la autoridad sanitaria , quién podrá iniciar un procedimiento sancionatorio, conforme al Código Sanitario.
- El afectado podrá reclamar la aplicación de la multa
- Los operadores podrán solicitar rebaja o condonación de la multa, si solicitan y se someten a una programa de asesoría que aplicará la Subdirección.
- Realizado el programa, la SISS verificará la implementación de las medidas destinadas a evitar nuevas infracciones.
- No se podrá condonar el total de la multa cuando se trate de reincidencia por los mismos hechos.
- La SISS podrá dejar sin efecto la multa, cuando la infracción a la calidad del agua sea atribuible a contaminación de terceros y el operador hubiese adoptado las medidas de suspensión del suministro y dado la información a la autoridad competente.

