

# MANUAL DE FISCALIZACIÓN



## CONTINUIDAD AGUA POTABLE, SERVICIOS SANITARIOS RURALES

---

Noviembre 2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios





## TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

1. Contexto
2. Definiciones
3. Obligaciones SSR y Obligaciones SISS
4. Registros requeridos al operador
5. Metodología de Fiscalización continuidad de agua potable
6. Recomendaciones del buen uso de la red de agua potable



## Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización del servicio de continuidad de agua potable, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los servicios que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de un año, para los operadores del segmento mayor; y dos años para los operadores del segmento mediano y menor, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

## Saludo Institucional



Desde el 20 de noviembre de 2020 comenzó a regir la nueva Ley 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), la que mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de la continuidad de agua potable, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

EL objetivo de este Manual de Fiscalización la SISS es orientar a los SSR frente a las obligaciones que les impone la nueva normativa, así como también ayudar a gestionar la información de la calidad de servicio mediante un registro con la información tanto de los eventos de corte como el control de la producción de agua potable. Lo anterior, es clave para poder fiscalizar de manera adecuada el estándar de calidad de servicio que entrega cada SSR y así efectuar una fiscalización colaborativa que contribuya a mejorar la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Además este manual entrega una serie de requisitos de cómo se deben comunicar los cortes de agua, tanto a los usuarios como los organismos del Estado y también algunas recomendaciones para el buen uso de la red de agua potable.

Finalmente esperamos que la aplicación de este manual, ayude a mejorar la gestión de los servicios y se contribuya al cumplimiento de las obligaciones de los SSR. De igual modo, lo anterior ayudará a que la SISS pueda efectuar una adecuada labor fiscalizadora con el objetivo de mejorar la calidad de servicios que reciben los usuarios.

# 1. CONTEXTO



A partir de las modificaciones establecidas en la Ley 20.998 para la regulación de los Servicios Sanitarios Rurales, es importante contemplar las siguientes disposiciones:

## ARTÍCULO 123 DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y la Autoridad Sanitaria correspondiente, son los organismos encargados de facilitar la información necesaria sobre los procedimientos de fiscalización y de los criterios a tomar en cuenta en el proceso de evaluación de la calidad del servicio entregado por los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) a sus usuarios finales, como también de la aplicación de eventuales multas y sanciones cuando corresponda.

## ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá dictar los manuales de fiscalización dentro del plazo de un año contado desde la publicación del Reglamento.



## 2. | MANUAL DE FISCALIZACIÓN - CONTINUIDAD AGUA POTABLE, SSR DEFINICIONES

¿Qué se entiende por **corte o interrupción** del servicio de agua potable?

Es la **suspensión** del servicio a varios usuarios.

¿Cuáles son los **tipos de interrupciones** del servicio de agua potable definidas en la Ley y el Reglamento?

- Caso fortuito o situación imprevista; Ejemplo: Rotura espontánea. Rotura por daño de terceros, falla de bomba, entre otras.
- Fuerza mayor: Eventos de la naturaleza (Terremoto, Maremoto).
- Programadas: Mejoramientos necesarios para la prestación del servicio

¿Cuáles son los **niveles de afectación**?

- General y Parcial



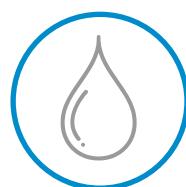
## 3. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES, EN MATERIA DE CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE?

### Artículo 40 Ley 20.998.



Es parte de las obligaciones del SSR **entregar a sus usuarios un servicio de calidad de acuerdo con la normativa vigente**, sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio de Salud y la SISS, para velar por el cumplimiento de esta obligación.

Los SSR deben entregar y mantener la calidad en el suministro del servicio y de la atención de sus usuarios, acorde al reglamento vigente que los rige.



El Servicio Sanitario Rural debe garantizar **la continuidad y el nivel de presión mínimo del servicio de agua potable**, salvo en casos fortuito, de fuerza mayor o programados y comunicados.



Ante interrupciones programadas que afecten la totalidad o parcialidad del servicio, se debe informar por algún medio de comunicación (que se disponga) a los usuarios con al menos con 3 días de anticipación, indicando al menos el sector afectado y el horario estimado de la reposición.

Cuando las interrupciones del servicio de continuidad de agua potable se produzcan por motivos de fuerza mayor o por imprevistos, se deberá informar a la Superintendencia, a la Subdirección Regional y a la Autoridad Sanitaria a la brevedad posible

## 4. REGISTROS REQUERIDOS AL OPERADOR (SSR):

### 4.1 INTERRUPCIONES DE SERVICIO.

Los Servicios Sanitarios Rurales deberán registrar la información de calidad de servicio relativa a los cortes de agua potable, según la siguiente tabla:

Nº	Campo a reportar	Ejemplo:
1	Nº de registro (ID)	1
2	Nombre SSR	Punta Diamante
3	Tipo de Interrupción	Programada
4	Nivel de afectación	Parcial
5	Fecha de inicio de interrupción	14/10/2021
6	Hora de inicio de la interrupción	10:00
7	Fecha de término de la interrupción	14/10/2021
8	Hora de término de la interrupción	14:00
9	Motivo de la interrupción	Arreglos de la red
10	Cantidad de usuarios	200
11	Ubicación de la ocurrencia de la falla	Calle 1 a la altura de la casa N°10
12	Diámetro de la matriz	90mm
13	Material de la matriz	PVC



**Ejemplo:**  
**Registro de eventos de corte.**

**Caso 1:** Ocurre una rotura de matriz que afecta a una parte del servicio compuesta por 20 usuarios (20 familias). El evento se debe a una falla de la tubería 90 mm de material PVC, que ocurre en la dirección calle 1 a la altura de la casa N° 10.

Nº registro (ID)	Tipo de Interrupción	Nivel de Afectación	Fecha inicio interrupción	Hora inicio Interrupción	Fecha término interrupción
1	Caso fortuito	parcial	14/10/2021	09:00	14/10/2
Hora término interrupción	Motivo de la interrupción	Cantidad de usuarios afectados	Ubicación ocurrencia falla	Diámetro Matriz	Material Matriz
15:00	Falla de matriz	20	Calle 1 a la altura de la casa N°10	90 mm	PVC

### 4.2 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE.

La finalidad de este registro es verificar si el sistema de producción está o no al límite, con el objetivo de anticiparse a los potenciales problemas y que se mejoren las condiciones de calidad y cantidad del servicio al usuario final.

**Ejemplo registro de producción:**

Registro de fuentes de agua potable del SSR, que cuenta con 2 pozos en funcionamiento. El pozo N° 1 opera los días 1,2 y 4 de octubre, mientras que el pozo 3 opera el 3 y 5 de octubre, No pueden operar ambos pozos en simultáneo y no existe complemento de producción vía camiones aljibes.

Día	Pozo N° 1 Interrupción		Pozo N° 2		Camiones aljibes	Total Producción
	( l/s)	Horas de funcionamie nto	( l/s)	Horas de funcionamie nto		
01-10-2021	10	18				10
02-10-2021	10	19				10
03-10-2021		16	12	16		12
04-10-2021	10					
05-10-2021			12	18		12

**Nota:** El registro corresponde a un registro diario, en este ejemplo solo se muestran los 5 primeros días del mes.

**Nota:** En caso de que la producción se complementa con camiones aljibes, se deberá indicar en las columnas correspondientes.

**Nota:** Si ambos pozos pueden operar de manera simultánea, el total de producción sera la suma de ambos, esto es 22 l/s

**A continuación, se detallan algunas consideraciones que es fundamental tener en cuenta respecto a los registros:**

- Se deberá registrar de manera física (papel) o digital si se dispone.
- El registro de la información deberá permanecer en las oficinas de la licenciataria (Servicio Sanitario Rural) por un tiempo máximo de 2 años, ya que podrá ser solicitado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



## 5. FISCALIZACIÓN DE LA SISS EN MATERIA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

**¿Cómo se debe comunicar a los usuarios las interrupciones del servicio de continuidad de agua potable?**

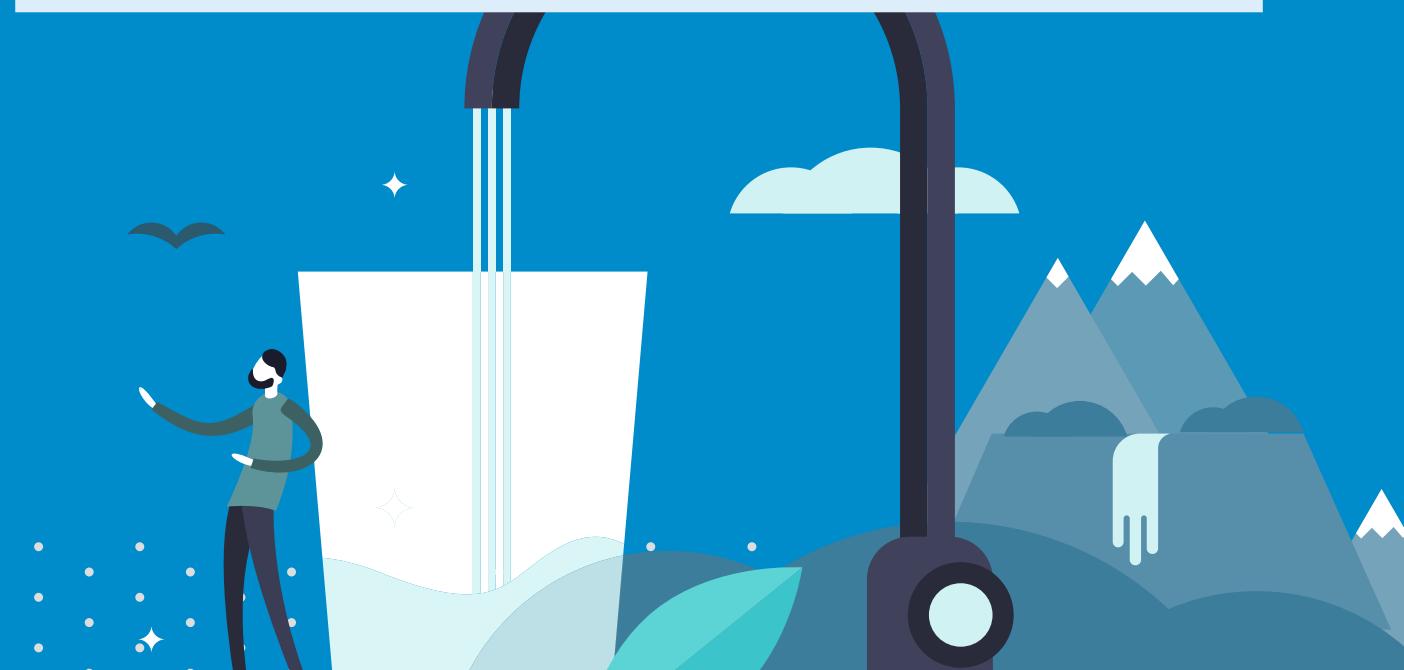
**¿Cómo se debe registrar la información?**

Las instrucciones del **Reglamento de la Ley 20.998**, exigen los siguientes medios de prueba según el tipo de interrupción:

Tipos de Interrupción	Requerimientos del reglamento	Medio de verificación requerido por la SISS
<b>Interrupciones parciales programadas</b>	Se avisará mediante comunicación escrita a los afectados y mediante un aviso publicado en la oficina de atención al público del Servicio Sanitario Rural u operador con al menos tres días de anticipación.	Copia con fecha de la comunicación escrita enviada a los afectados y Fotografía con fecha del aviso publicado en la oficina de atención al público.
<b>Disminución de presión de servicio programada</b>	Se avisará mediante comunicación escrita a los afectados y mediante un aviso publicado en la oficina de atención al público del Servicio Sanitario Rural u operador con al menos tres días de anticipación.	Copia con fecha de la comunicación escrita enviada a los afectados y Fotografía con fecha del aviso publicado en la oficina de atención al público.

**¿Cómo se debe informar al usuario de la interrupción del servicio de agua potable, cuando se afecte a la totalidad de los usuarios?**

Tipos de Interrupción	Requerimientos del reglamento	Medio de verificación requerido por la SISS
	Se avisará mediante comunicación escrita a los afectados y mediante un aviso publicado en la oficina de atención al público del Servicio Sanitario Rural u operador con al menos tres días de anticipación.	Copia con fecha de la comunicación escrita enviada a los afectados.
<b>Interrupciones parciales programadas que afecten la totalidad de los usuarios</b>	Además, se deberá comunicar la interrupción mediante un aviso claro y directo, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 125 del Reglamento, en los establecimientos comerciales de la zona y servicios públicos como postas, escuelas, comisaría y municipalidad.	Fotografía con fecha del aviso publicado en la oficina de atención al público.
	Los operadores del segmento Mayor deberán a la vez, comunicar de la interrupción del servicio, mediante una publicación en el diario local o realizar un comunicado en la radio de la localidad.	Fotografía con fecha del aviso publicado en establecimientos comerciales y servicios públicos.



Cuando se vea interrumpido el servicio de agua potable, se debe informar a las autoridades y organismos correspondientes, y en los plazos adecuados, con el fin de que el problema pueda ser solucionado de forma oportuna, de modo que se minimice la afectación a la calidad de servicio que se entrega al usuario final.

### ¿Cómo se debe informar a la autoridad sobre las interrupciones del servicio?

Tipos de Interrupción	Requerimientos del reglamento	Medio de verificación requerido por la SISS
<b>Interrupciones por caso fortuito o de fuerza mayor, así como de cualquier evento que afecte a la calidad o continuidad de los servicios</b>	Informar a la Superintendencia, a la Subdirección Regional y a la Autoridad Sanitaria, en forma inmediata y a más tardar en un plazo máximo de 24 horas, contando desde que se produzca la interrupción. El procedimiento de información será instruido por la Superintendencia.	Copia fechada de la comunicación enviada, para los avisos emitidos en forma escrita.

**La Superintendencia de Servicios Sanitarios en el proceso de fiscalización, evaluará los siguientes aspectos:**

#### Reiteraciones de eventos de corte:

Evaluación de eventos repetitivos de cortes que pudieran necesitar mejoras en la operación o en la infraestructura.

#### Horas de funcionamiento de los equipos de bombeo

Diagnóstico del riesgo del sistema, que pudiera requerir mejoras en la infraestructura.

**En caso de requerir mejoras de infraestructura, la Superintendencia coordinará las acciones con la Subdirección de manera que se puedan materializar las mejoras.**

### Reclamos de usuarios

Si existieran reclamos por parte de los usuarios con respecto al suministro, se requerirá el registro de las fallas reiteradas, a fin de evaluar la condición de la continuidad de los servicios.



## 6. RECOMENDACIONES DEL BUEN USO DE LA RED DE AGUA POTABLE:

1. Posterior a un corte de agua potable, comenzar las maniobras de reposición de suministro con atención a:
  - a. Toda maniobra debe ejecutarse de forma paulatina, abriendo válvulas -en caso que existan - **lentamente** para la eliminación de aire. Esto evitará posibles roturas en la red de agua potable producto de la expulsión del aire que queda en las cañerías.
  - b. Realizar un lavado de red para retiro de sedimentos depositados por los trabajos de corte. Esto evitará posteriores eventos de turbiedad.
2. Mantener el nivel del estanque de distribución por sobre el 25% de su nivel y realizar un lavado de estanque anual. Así se evita la presencia de sedimentos por arrastre en la red de distribución.
3. Dentro de las actividades en terreno, poner atención a posibles fugas, éstas se podrían detectar al ver agua escurriendo o ver un sector con maleza verde que naturalmente no debería estar.
4. Se sugiere que el servicio pueda realizar continuamente campañas de concientización a los usuarios sobre el uso eficiente del agua; cerrar la llave cuando se está utilizando ya sea en lavado de dientes, platos, duchas entre otros. Además se sugiere enseñar a detectar fugas interiores y si va a regar un jardín que sea en jornada tarde noche.



