

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>  |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021      |
|   |  | Versión: 1             |
|   |  | Página: Página 1 de 12 |
| División de Fiscalización   | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR  |                        |

## PROCEDIMIENTO

### FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR).

| DATOS DE CONTROL                         |                        |
|--|------------------------|
| Elaborado por: Cristian Cárdenas Oyarzún | Fecha de implantación: |
| Revisado por: Juan Pablo Jaque           | Versión: X.0           |
| Aprobado por: XXXXXXXX                   |                        |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                    |
|   |  | Versión: 1<br>Página: Página 2 de 12 |
| División de Fiscalización   | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR  |                                      |

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. Propósito del Procedimiento.....  | 3  |
| 2. Alcance del Procedimiento .....   | 3  |
| 3. Referencias.....  | 3  |
| 4. Responsabilidades.....  | 3  |
| 4.1. Jefatura División de Fiscalización SISS.....  | 3  |
| 4.2. Área Cordinación SSR SISS.....  | 3  |
| 4.3. Jefe Oficina Regional SISS.....   | 4  |
| 4.4. Fiscalizadores SISS.....  | 4  |
| 5. Definiciones .....  | 5  |
| 6. Políticas y lineamientos.....   | 6  |
| 7. Descripción de Actividades.....   | 6  |
| 8. Diagrama de Flujo.....  | 10 |
| 9. Instructivo para que los SSR midan la presión de servicio.....                            | 11 |
| 10. Instructivo para medir la presión de servicio en terreno aplicable a fiscalizadores..... | 11 |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                    |
|   |  | Versión: 1<br>Página: Página 3 de 12 |
| División de Fiscalización   | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR  |                                      |

## 1. Propósito del Procedimiento

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer las acciones que deben realizar los fiscalizadores de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para fiscalizar la presión de servicio en los servicios sanitarios rurales (SSR).

En este sentido el Reglamento de la Ley 20.998, en su artículo 42, establece que el operador deberá garantizar la continuidad y nivel de presión mínimo del servicio sanitario, la que sólo podrá ser afectada por interrupciones o disminuciones de presión que se produzcan por caso fortuito, fuerza mayor o que hayan sido programadas

Por otra parte, el procedimiento permitirá definir los requerimientos mínimos que deben registrar y reportar los SSR para verificar que cumplan con las obligaciones antes señaladas.

## 2. Alcance del Procedimiento

El procedimiento será aplicable a las licenciatarias clasificadas en los segmentos mayor, mediano y menor, conforme lo establece al Art. 70 de la Ley.

## 3. Referencias

- Ley 20.998 que regula los Servicios Sanitarios Rurales.
- Reglamento de la Ley 20.998 que regula los Servicios Sanitarios Rurales.
- Norma NCh 691. 2015 Agua potable – Producción, conducción, almacenamiento y distribución – Requisitos de diseño.
- MOP –DOH. 2019. Manual de proyectos de agua potable rural.
- MOP – Programa Rural. 1984. Normas de diseño proyectos de abastecimiento de agua potable en poblaciones de 150 a 300 habitantes.

## 4. Responsabilidades

La aplicación de este proceso de fiscalización es de responsabilidad de la División de Fiscalización (DF) de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Las responsabilidades relacionadas son las siguientes:

### 4.1. Jefatura División de Fiscalización SISS

Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los programas de fiscalización y velar por su ejecución dentro de los plazos establecidos.

De igual forma esta jefatura será la responsable de la aprobación del procedimiento y de sus posteriores modificaciones.

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                    |
|   |  | Versión: 1<br>Página: Página 4 de 12 |
| División de Fiscalización   | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR  |                                      |

#### **4.2. Área Cordinación SSR SISS**

Será responsabilidad del Área de Coordinación de Servicios Sanitarios Rurales (SSR) generar lineamientos y consolidar la planificación de los servicios que deben ser fiscalizados durante el año, considerando los plazos para que se cumplan las metas comprometidas y la realidad local de cada oficina regional.

De igual forma deberá atender las consultas que se puedan generar de parte de los fiscalizadores (as) respecto de los SSR que deben ser inspeccionados, e impartir lineamientos respecto de incumplimientos menores que deben ser reportados a la Subdirección.

Por otra parte la jefatura de esta área será responsable de designar al responsable de la elaboración del procedimiento; establecerá el mecanismo para su emisión, control y vigilancia; así como también será responsable de su revisión.

#### **4.3. Jefe Oficina Regional SISS**

Es responsabilidad del Jefe de la Oficina Regional el velar porque se cumpla el presente procedimiento de fiscalización, así como:

Generar el programa de fiscalización a desarrollar, conforme a los lineamientos establecidos, la información base proporcionada desde el nivel central y los recursos disponibles a nivel regional.

En caso que en la fiscalización se detecten situaciones que pueden generar problemas inminentes de calidad de servicio será de responsabilidad del Jefe de la Oficina Regional instruir al SSR establecer las acciones para superar posibles incumplimientos. De igual forma será su responsabilidad informar a la Subdirección respecto de eventuales incumplimientos menores para que esta adopte las acciones correctivas del caso. En casos de incumplimientos de carácter sancionables será su responsabilidad el proponer al nivel superior un inicio de proceso de sanción.

Verificar que se registran rigurosamente conforme los instrumentos desarrollados para estas materias, los registros de fiscalizaciones, de actas de terreno, informes de fiscalización y de instrucciones a los fiscalizados.

#### **4.4. Fiscalizadores SISS**

Desarrollar el proceso de fiscalización conforme al presente procedimiento.

Informar los resultados de la fiscalización al Jefe de Oficina Regional y Jefatura del Área SSR SISS, según corresponda.

|                           |  |                                      |
|---------------------------|--|--------------------------------------|
|                           | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                |
|                           | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                    |
|                           |  | Versión: 1<br>Página: Página 5 de 12 |
| División de Fiscalización | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR  |                                      |

Elaborar un informe de fiscalización conforme a la estructura establecida para tal fin y si corresponde proponer acciones respecto de falencias o incumplimientos detectados (propuesta de instrucciones al fiscalizado, propuesta de oficio para informar a la Subdirección, o minuta con propuesta de un inicio de proceso de sanción).

Registrar rigurosamente conforme los instrumentos desarrollados para estas materias, los registros de fiscalizaciones, de actas de terreno, informes de fiscalización y de instrucciones a los fiscalizados.

## 5. Definiciones

**Acta fiscalización:** *El acta de fiscalización es un documento emitido por un órgano fiscalizador que recopila el resultado de las actuaciones de comprobación o investigación, declarándose así la conformidad o disconformidad de la actividad inspeccionada en relación con la normativa que la rige*

**Continuidad Servicio:** *Se refiere a la continuidad operacional del servicio de distribución de agua potable y corresponde al porcentaje de tiempo durante el que se dispone de agua de consumo.*

**Ley:** *La Ley N°20998 que Regula Los Servicios Sanitarios Rurales.*

**Licenciataria:** *Entidad (Comité, Cooperativa, o persona Natural o Jurídica) que cuenta con una licencia que otorga el ministerio para operar Servicios Sanitarios Rurales.*

**Presión de servicio:** *Corresponde a la presión interior de la tubería de abastecimiento durante un determinado estado de servicio medido en un punto determinado. La presión de servicio medida dentro de la red de tuberías se llama también “Presión de red”.*

**Rango de presión normado.** Para servicios construidos antes del año 2020<sup>1</sup> la presión mínima de servicio será de 8 mca y la máxima de 40 mca. Para servicios construidos a partir del año 2020<sup>2</sup> la presión mínima de servicio de servicio será de 15 mca y la máxima de 70 mca.

**Subdirección:** *Corresponde a la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales de la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas.*

**Superintendencia (SISS):** *Corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios*

<sup>1</sup> MOP – Programa Rural. 1984. Normas de diseño proyectos de abastecimiento de agua potable en poblaciones de 150 a 300 habitantes

<sup>2</sup>MOP –DOH. 2019. Manual de proyectos de agua potable rural.

|   |  |                                     |                        |
|---|--|-------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   |                                     | <b>PR – DF-SSR-00</b>  |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> |                                     | Fecha: 12.04.2021      |
|   |  |                                     | Versión: 1             |
|   |  |                                     | Página: Página 6 de 12 |
| División de Fiscalización   |  | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR |                        |

## 6. Políticas y lineamientos

La Ley de Servicios Sanitarios Rurales responde a la necesidad de contar con un marco legal propio para el sector sanitario rural, que permita el crecimiento de las organizaciones comunitarias que administran, operan y mantienen los sistemas de agua potable rural y a su vez permite contar con una política de estado que garantice la debida coordinación de los programas de saneamiento rural.

Según lo establece la Ley, la SISS deberá ejercer sus atribuciones y facultades regulatorias y fiscalizadoras respecto de todo operador de un servicio sanitario rural y también sobre organismos colectivos privados con fines de lucro, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a la autoridad sanitaria. De igual forma, para efectos de fiscalización, la SISS ejercerá respecto de las entidades fiscalizadas las mismas facultades que le confiere la ley Nº 18.902, en cuanto fuere pertinente.

De igual forma para ajustarse al artículo sexto de la Ley 20416, la SISS deberá mantener publicado en su sitio web institucional, y disponible al público en sus oficinas de atención ciudadana, los manuales o resoluciones de carácter interno en los que consten las instrucciones relativas a los procedimientos de fiscalización establecidos para el cumplimiento de su función, así como los criterios establecidos por la autoridad correspondiente que guían a sus funcionarios y fiscalizadores en los actos de inspección y de aplicación de multas y sanciones.

En este sentido la fiscalización que desarrollen los fiscalizadores de la SISS deberá propender a

- Generar instancias de coordinación con otros servicios públicos.
- Generar instancias de colaboración respecto de los fiscalizados.
- Garantizar la no discriminación e igualdad ante la Ley de los fiscalizados.
- Garantizar el uso eficiente de los recursos fiscales.
- Garantizar la transparencia de sus procesos de fiscalización.
- Garantizar la aplicación y apego a los procedimientos de fiscalización establecidos.

## 7. Descripción de Actividades

| Pasos | Responsable | Actividad   | Documento de trabajo (Clave)  |
|-------|-------------|---|---|
| 0     | Jefe DF     | <p>Requerimientos de información previamente establecidos.</p> <p>Para efectos de verificar que las licenciatarias cumplan con su obligación de garantizar la presión del servicio la SISS deberá instruirles que registren la presión de servicio en una</p> | Oficio SISS mediante el cual instruye reportar sobre la presión del servicio. |

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>               |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                   |
|   |  | Versión: 1                          |
|   |  | Página: Página 7 de 12              |
| División de Fiscalización   |  | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR |

| Pasos | Responsable  | Actividad   | Documento de trabajo (Clave)                        |
|-------|--------------|---|---|
|       |              | <p>planilla tipo (ver formato en Anexo 1) con una frecuencia semestral</p> <p>Los puntos y forma en que deberá medirse la presión se detalla en la sección formatos e instructivos.</p>   | Instructivo para la medición de presión de servicio |
| 1     | Fiscalizador | Verificación de la presión de servicio en gabinete  | Reporte información presiones de servicio.          |
|       |              | <p>a) Solicitar a la unidad correspondiente los registros de presión reportados por los SSR.</p> <p>b) Establecer, de acuerdo a la información reportada por el SSR el año de construcción del APR.</p> <p>c) De acuerdo al año de construcción establecer el estándar aplicable. Para servicios construidos antes del año 2020 la presión mínima de servicio será de 8 mca y la máxima de 40 mca. Para servicios construidos a partir del año 2020 la presión mínima de servicio de servicio será de 15 mca y la máxima de 70 mca.</p> <p>d) Verificar el porcentaje de cumplimiento que presenta el servicio.</p> <p>e) Se elaborará un acta de fiscalización en la cual se deberá registrar las actividades efectuadas y del nivel de cumplimiento obtenido.</p> <p>f) Posteriormente, si el nivel de cumplimiento es menor a un 90%, pero mayor a un 70% se oficiará al SSR para que tome conocimiento y adopte las medidas que estime pertinentes.</p> <p>g) Si el nivel de cumplimiento es inferior al 70% se deberá informar a</p> |   |

|   |  |                                     |                        |
|---|--|-------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   |                                     | <b>PR – DF-SSR-00</b>  |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> |                                     | Fecha: 12.04.2021      |
|   |  |                                     | Versión: 1             |
|   |  |                                     | Página: Página 8 de 12 |
| División de Fiscalización   |  | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR |                        |

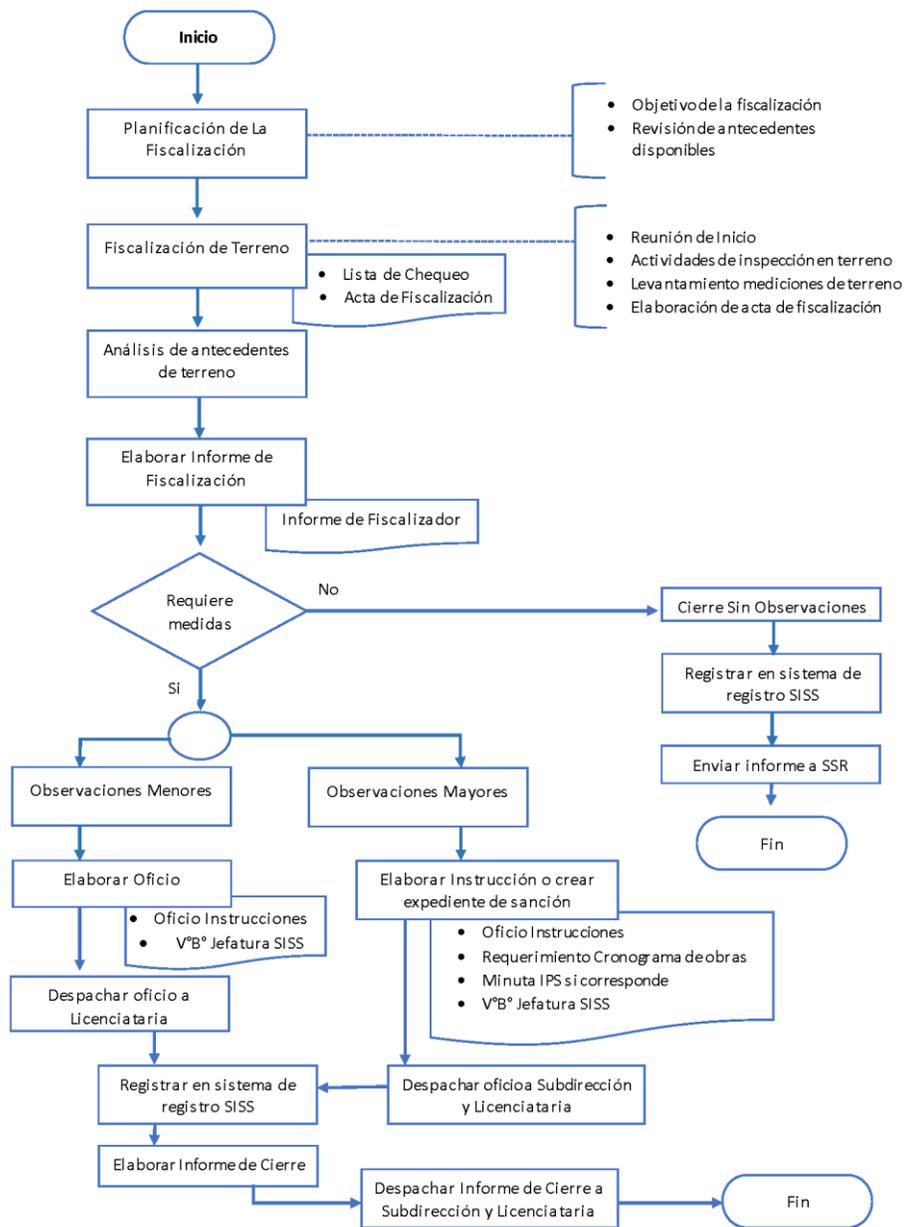
| Pasos | Responsable  | Actividad  | Documento de trabajo (Clave)  |
|-------|--------------|--|---|
|       |              | <p>la Subdirección y en caso de requerirse obras adicionales, la Superintendencia podrá establecer condiciones especiales del servicio conforme al artículo 100 del Reglamento.</p> <p>h) Si el nivel de cumplimiento es mayor a un 90% se informarán los resultados a la Subdirección y al SSR y la fiscalización se archivará sin observaciones.</p> <p>i) Finalmente se deberá elaborar el informe de fiscalización, el cual deberá dar cuenta de las actividades realizadas y de las medidas adoptadas. Este informe deberá quedar registrado en la plataforma habilitada para tal fin.</p>  |   |
| 2     | Fiscalizador | <p>Verificación presión de servicio en terreno (Opcional).</p> <p>a) Presentación y reunión de inicio:</p> <p>El fiscalizador a cargo de la actividad deberá identificarse mediante su credencial y solicitar hablar con el responsable del SSR.</p> <p>Se efectuará una breve reunión de inicio en la cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se informará el objetivo de la fiscalización.</li> <li>• Se informará la forma en que se realizará la inspección.</li> <li>• Se requerirá la planilla en que registran las mediciones de presión.</li> </ul> <p>Se procederá a medir la presión de servicio en los mismos puntos en que habitualmente mide el operador. Se efectuarán tres mediciones en cada punto, cada una de ellas separadas por intervalos de a lo menos 5 minutos.</p> | <p>Instructivo para la medición de presión en terreno.</p> <p>Planilla para registro de mediciones de presión en terreno.</p> |

|   |  |                                     |                        |
|---|--|-------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   |                                     | <b>PR – DF-SSR-00</b>  |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> |                                     | Fecha: 12.04.2021      |
|   |  |                                     | Versión: 1             |
|   |  |                                     | Página: Página 9 de 12 |
| División de Fiscalización   |  | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR |                        |

| Pasos | Responsable | Actividad   | Documento de trabajo (Clave) |
|-------|-------------|---|------------------------------|
|       |             | <p>Adicionalmente, de existir denuncias o reclamos, se medirá presión de servicio en la llave de jardín del domicilio del denunciante y en caso de no ser factible medir en dicho domicilio, la medición deberá efectuarse en el domicilio más cercano que reúna las condiciones técnicas para efectuar la medición.</p> <p>Se levantará un acta de fiscalización en la cual se deberá identificar los puntos de medición y los resultados obtenidos.</p> <p>Finalmente se deberá elaborar el informe de fiscalización, el cual deberá dar cuenta de las actividades realizadas y de las medidas adoptadas. Este informe deberá quedar registrado en la plataforma habilitada para tal fin.</p> |                              |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                               |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                                   |
|   |  | Versión: 1<br>Página: Página <b>10</b> de <b>12</b> |
| División de Fiscalización   |  | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR                 |

## 8. Diagrama de Flujo



|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                 |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                     |
|   |  | Versión: 1<br>Página: Página 11 de 12 |
| División de Fiscalización   |  | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR   |

### 9. Instructivo para que los SSR midan la presión de servicio

La presión de servicio deberá medirse en los puntos más desfavorables, es decir el punto más alto (presión mínima) y en el punto más bajo de la red (presión máxima) de manera semanal. En este último caso, solo será necesario medir siempre y cuando la diferencia de cota entre el radier del estanque y el punto sea mayor a 40 m en aquellos servicios construidos antes del 2020 y 70 m construidos después del 2020.

Estas mediciones se realizarán con equipos que pueden ser manómetros con aguja de arrastre o Data Logger de medición continua, en caso que se disponga de estos. Opcionalmente las mediciones de presión mínima se podrán realizar el día sábado, domingo o festivo, cercano a las 11:00 hrs, esto para poder visualizar horas de altos consumos. Todo lo anterior se deberá registrar físicamente en una planilla que contenga la siguiente información.

|                        |  |
|------------------------|--|
| Nombre SSR             |  |
| Nombre responsable SSR |  |
| Año construcción SSR   |  |

| Fecha | Punto medición | Tipo Punto (mínima o máxima) | Valor medido en la aguja (MCA) | Observación (Indicar si hubo un evento particular). |
|-------|----------------|------------------------------|--------------------------------|---|
|       |                |                              |                                |   |
|       |                |                              |                                |   |

La planilla anterior deberá consolidarse digitalmente para los servicios medianos y mayores, en planilla Excel, mientras que para los servicios menores de manera física (papel) o digital y deberá estar disponible para su fiscalización por un período de 2 años.

Las licenciatarias del segmento mediano y mayor deberán reportar semestralmente a la SISS un registro cuya finalidad será fiscalizar la presión del servicio.

### 10. Instructivo para medir la presión de servicio en terreno aplicable a fiscalizadores.

Previo a la medición en terreno, el fiscalizador a cargo, deberá realizar preliminarmente un análisis altimétrico con la finalidad de detectar aquellas zonas con presiones extremas en la red (mínima y máxima). Una vez detectada esas zonas, deberá proceder a medir presión de servicio, mediante un manómetro bourdon o bien mediante un datalogger. Si se detectan diferencias significativas con las del Licenciatario, se debe instruir la reubicación del punto de control de presión.

En caso de reclamos, el fiscalizador debe medir la presión de servicio en el usuario que reclama a través de un manómetro bourdon o un datalogger. En la visita a terreno deberá

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>   | <b>PR – DF-SSR-00</b>                 |
|   | <b>FISCALIZACIÓN DE LA PRESIÓN DE SERVICIO EN SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSR)</b> | Fecha: 12.04.2021                     |
|   |  | Versión: 1                            |
|   |  | Página: Página <b>12</b> de <b>12</b> |
| División de Fiscalización   | Área Responsable: Grupo Trabajo SSR  |                                       |

realizar la prueba de la pérdida de carga del arranque, la que no debe ser superior a 5 mca. Esta prueba consiste en abrir una llave interna y medir la diferencia de presiones, que corresponde a la pérdida de carga, la cual no debe ser superior a 5 mca, de lo contrario indica una obstrucción en el arranque.