



INFORME FINAL

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

INFORME Nº 51, 17 de abril de 2026

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

REFS N°S 257.005/2026
802.390/2025
167.127/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA QUE INDICA.

SANTIAGO, 17 de abril de 2026

Se remite para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Final N° 51, de 2026, sobre auditoría a los procesos de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de servicios sanitarios Aguas San Isidro S.A., ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

**AL SEÑOR
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS
PRESENTE**

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	HUGO SEGOVIA SABA	
Cargo	Jefe Departamento de Control Externo	
Fecha firma	17/04/2026	
Código validación	BCGXsSrjV	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

REFS N°s 257.005/2026
802.390/2025
167.127/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA QUE INDICA.

SANTIAGO, 17 de abril de 2026

Se remite para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Final N° 51, de 2026, sobre auditoría a los procesos de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de servicios sanitarios Aguas San Isidro S.A., ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

**A LA SEÑORA
JEFA DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
PRESENTE**

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	HUGO SEGOVIA SABA	
Cargo	Jefe Departamento de Control Externo	
Fecha firma	17/04/2026	
Código validación	BCGXsSrA9	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

REFS N^{os} 257.005/2026
802.390/2025
163.127/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA QUE INDICA

SANTIAGO, 17 de abril de 2026

Se remite para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Final N° 51, de 2026, sobre auditoría a los procesos de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de servicios sanitarios Aguas San Isidro S.A., ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
ofiscalizacion@congreso.cl
CONGRESO NACIONAL
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	HUGO SEGOVIA SABA	
Cargo	Jefe Departamento de Control Externo	
Fecha firma	17/04/2026	
Código validación	BCGXsSrc	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

REFS N^{os} 257.005/2026
802.390/2025
163.127/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA QUE INDICA

SANTIAGO, 17 de abril de 2026

Se remite para su conocimiento y fines pertinentes el Informe Final N° 51, de 2026, sobre auditoría a los procesos de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de servicios sanitarios Aguas San Isidro S.A., ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

A SEÑOR

████████████████████
████████████████████

PRESENTE

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	HUGO SEGOVIA SABA	
Cargo	Jefe Departamento de Control Externo	
Fecha firma	17/04/2026	
Código validación	BCGXsSoeD	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ÍNDICE

GLOSARIO.....	1
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
JUSTIFICACIÓN	7
ANTECEDENTES GENERALES	9
OBJETIVO.....	12
METODOLOGÍA.....	12
UNIVERSO Y MUESTRA	13
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	15
I.ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	15
1.Debilidades generales de control interno	15
1.1 Ausencia de las actas de registro de la evaluación mensual de los datos de Autocontrol....	15
1.2 Ausencia de lineamientos y/o directrices para la derivación de situaciones detectadas en las fiscalizaciones directas a otros órganos de la Administración del Estado.....	17
1.3 Falta de lineamientos para efectuar la priorización del programa anual de fiscalizaciones directas por las oficinas regionales.....	19
1.4 Ausencia de directrices y/o criterios para orientar las actividades de inspección durante las fiscalizaciones directas.....	23
1.5 Falta de identificación en las actas de fiscalización directa de las deficiencias menores constatadas durante una inspección.....	26
1.6 En cuanto a la falta de respaldo de los antecedentes de las fiscalizaciones directas en el Registro Integrado de Fiscalización, RIF.....	29
1.7 Falta de constancia de que el sujeto fiscalizado ha tomado conocimiento del contenido del acta.....	31
1.8 Sobre el incumplimiento de los plazos asociados al registro de las fiscalizaciones directas.....	34
1.9 Informes de cierre de fiscalizaciones directas incompletos.....	36
1.10Respecto de errores en el contenido de las órdenes de pago.....	38
1.11Ausencia en la verificación de autenticidad de los documentos en garantía.....	41
II.EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA.....	42
2. En relación con las fiscalizaciones directas a las plantas de agua potable.....	42
2.1 Ausencia de fiscalización a plantas de agua potable.....	42
2.2 Falta de remisión de antecedentes que dan cuenta de eventuales incumplimientos que son de competencia de otros órganos de la Administración del Estado.....	51
2.3 Ausencia de acciones ante hallazgos identificados durante una inspección en terreno respecto del sistema de desinfección de agua potable.....	58
3. Sobre la oportunidad de la evaluación semestral del autocontrol y la adopción de medidas derivadas.....	68
4. Falta de acciones de fiscalización por parte de la Superintendencia ante la insuficiencia de los datos reportados en el autocontrol por parte de las empresas sanitarias.....	72



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

5. En cuanto a la oportunidad en el inicio de un proceso sancionatorio por incumplimiento en la calidad del agua potable.....	80
6. Sobre las licitaciones públicas de control directo y auditoría de protocolo.....	82
6.1 Falta de registro de los documentos que garantizan el fiel cumplimiento de los contratos examinados.....	82
6.2 Garantías de fiel cumplimiento de los contratos que no cumplen con el plazo de vigencia exigido en las bases.....	84
6.3 Documentos en garantía no devueltos a los proveedores.....	87
6.4 En cuanto a las deficiencias en los productos finales comprometidos para la ejecución de los controles directos por parte de los adjudicatarios.....	89
III.OTRAS OBSERVACIONES	92
7. Sobre la atención de reclamos interpuestos en contra de las empresas sanitarias	92
7.1 Falta de antecedentes que acrediten haber informado al recurrente de las acciones ejercidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios respecto de los reclamos a las empresas sanitarias.....	92
7.2 Falta de envío de la respuesta y excusa oportuna de los reclamos a empresas sanitarias por parte de Superintendencia.....	94
8. En relación con los sistemas Informáticos de la Superintendencia de Servicios Sanitarios	97
8.1 Plataformas tecnológicas que soportan a los sistemas SINAR y Datos SISS obsoletas y sin soporte por parte del fabricante.....	97
8.2 Inexistencia de un plan de recuperación ante desastres.....	99
8.3 Falta de procedimientos documentados en el área de TI.....	101
CONCLUSIONES.....	103
ANEXOS	111



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

GLOSARIO

TÉRMINO	CONCEPTO
Agua potable:	Agua que cumple con los requisitos microbiológicos, de turbiedad, químicos, radiactivos, organolépticos y de desinfección descritos en NCh409/1, que aseguran su inocuidad y aptitud para el consumo humano ¹ .
Coliformes totales:	Grupo de bacterias aerobias y anaerobias facultativas, Gram negativo, no formadoras de esporas, fermentadoras de la lactosa a 35°C con producción de ácido y gas, que poseen actividad β -D-galactosidasa ¹ .
Color verdadero	Color causado por las materias disueltas en el agua, tales como iones metálicos (hierro, manganeso), taninos, ligninas y otras materias húmicas, y descargas industriales, que se determina luego de eliminar la turbiedad mediante filtración ¹ .
Contaminación	Presencia de elementos, compuestos u organismos que modifican o alteran las propiedades físicas, químicas, biológicas y/o radiactivas del agua, excediendo los límites establecidos en NCh409/1. ¹
Escherichia coli	Bacteria del grupo coliformes. Comprende aquellos microorganismos que en un medio adecuado, a una temperatura restrictiva de 44,5°C \pm 0,2°C, fermentan la lactosa produciendo ácido y gas, y poseen actividad β -D-glucuronidasa y actividad triptofanasa. Son negativas a la actividad oxidasa y ureasa ¹ .
Parámetros críticos	Aquellos parámetros, características de la fuente o del servicio, tóxicos u organolépticos (Tipo II o Tipo IV), que en ausencia o falla del proceso de tratamiento superan el límite máximo especificado en NCh409/1. ¹
Servicio de agua potable	Aquel conformado por una red de distribución de agua potable independiente, operando en condiciones normales, constituido por una o más fuentes, sus obras de conducción, tratamiento, regulación y distribución. ¹
Concesionario	La persona titular de la concesión de un servicio público sanitario ² .
Infraestructura sanitaria	Aquellas Instalaciones, obras y construcciones que directa o indirectamente sean necesarias para emplazar, reemplazar, reparar y mantener las instalaciones de agua potable y de alcantarillado ² .
Fiscalización directa	Fiscalización ejecutada directamente por los funcionarios de la Superintendencia, en terreno, y corresponden a situaciones normalmente puntuales en que se requiere verificar el

¹ Norma Chilena NCh 409/2005, declarada Oficial por medio del decreto exento N° 446, de 16 de junio de 2006, del Ministerio de Salud.

² Decreto N° 1199, de 2004, del Ministerio de Obras Públicas, 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

TÉRMINO	CONCEPTO
	cumplimiento normativo de una determinada infraestructura o proceso de las EESS ³ .
Autocontrol	Es el muestreo realizado directamente o por cuenta y cargo del establecimiento industrial destinado a controlar la calidad y cantidad de sus efluentes ³ .
Control directo	Este tipo de fiscalización consiste en medir directamente, en servicios seleccionados de responsabilidad de las EESS, diversos estándares normativos o reglamentados por la Superintendencia. Estas fiscalizaciones son puntuales y permiten controlar una pequeña parte del universo de las mediciones que efectúan directamente las EESS y que informan a través del autocontrol. No obstante, permiten verificar si la información del autocontrol remitida por las sanitarias es fidedigna o no ³ .
Auditorías de protocolo	Estas auditorías tienen por objetivo validar tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, la validez de los datos remitidos por la empresa sanitaria ³ .
Sistema de intercambio de archivo, SINAR	Portal web de la Superintendencia de Servicios Sanitarios que permite la carga de información en distintos formatos por parte de los usuarios, de acuerdo con los requerimientos de reportes definidos por la SISS ⁴ .

³ Manual de la División de Fiscalización de 2020 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

⁴ Sitio web SISS, <http://www.siss.gob.cl/586/w3-channel.html>



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

RESUMEN EJECUTIVO

Informe Final N°51, de 2026

Superintendencia de Servicio Sanitarios

Objetivo: Auditar el proceso de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de Servicios Sanitarios Aguas San Isidro, ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Objetivos específicos:

- Examinar que los pagos efectuados por la SISS en el marco de las contrataciones realizadas para efectuar fiscalizaciones, mediante los mecanismos de controles directos y auditorías de protocolo, se encuentren acreditados, justificados, respaldados y registrados en la contabilidad.
- Constatar que la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha fiscalizado la calidad del agua potable de las empresas sanitarias y que dichas evaluaciones se ajusten a la regulación vigente.
- Corroborar que la SISS ha dictado de forma eficiente y eficaz instrucciones a las empresas sanitarias frente a incumplimientos detectados durante el proceso de fiscalización de la calidad del agua potable.
- Verificar si la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha efectuado los correspondientes procesos sancionatorios frente a incumplimientos detectados en la fiscalización de la calidad del agua potable a las mencionadas empresas, aplicando las sanciones que procedan de acuerdo con la normativa vigente.

Principales resultados:

- Se advirtió que la SISS no ha efectuado fiscalizaciones en terreno a los servicios sanitarios de las empresas Melipilla Norte S.A. y ESSSI en la localidad de Huertos Familiares, desde los años 2020 y 2022, respectivamente. Esta situación resulta relevante, considerando que durante las inspecciones en terreno realizadas por el Equipo de Fiscalización de esta Entidad de Control, en conjunto con la SISS, se identificaron circunstancias que podrían poner en riesgo la calidad y continuidad del servicio de suministro de agua potable, por ejemplo, conexiones eléctricas expuestas y no canalizadas, muros perimetrales con derrumbes, edificaciones sin terminar, residuos en estanque de acumulación, entre otras.

En relación con lo anterior, además se constató que la SISS no cuenta con lineamientos y/o directrices para la priorización del programa anual de fiscalizaciones directas, lo que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

dificulta conocer los criterios utilizados por las oficinas regionales para definir los servicios sanitarios a fiscalizar en cada periodo.

Esta situación no se condice con lo establecido en los artículos 2° y 4°, letra c), de la ley N° 18.902, que Crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y con lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° y 53 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado.

En consecuencia, la SISS deberá identificar aquellas plantas de producción de agua potable que no hayan sido fiscalizadas en los últimos periodos y evaluar la pertinencia de incorporarlas en el programa de fiscalización del año en curso. Asimismo, deberá remitir el análisis efectuado, junto con los antecedentes que lo respalden, en el plazo de 60 días hábiles, contados a la recepción del presente informe final. Además, y en el anotado plazo, deberá informar y acreditar el seguimiento a las instrucciones emitidas en los oficios N° NC-105, de 12 de enero de 2026, N° NC-301, de 27 de enero de 2026 y N° NC-343, de 2 de febrero de 2026.

- Se constató que la SISS no ha remitido a los órganos de la Administración del Estado con competencia en la materia, tales como las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y las Direcciones Regionales de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, los antecedentes relativos a eventuales incumplimientos detectados en el marco de las fiscalizaciones directas que realiza, principalmente aquellos referidos al manejo de sustancias peligrosas, almacenamiento de combustible y deficiencias en las condiciones de la infraestructura eléctrica. Asimismo, se advirtió que no dispone de lineamientos y/o directrices que orienten la derivación de este tipo de hallazgos a las entidades correspondientes. Lo anterior adquiere relevancia, por cuanto podría afectar el debido ejercicio de las funciones fiscalizadoras de los organismos públicos respecto del cumplimiento de la normativa aplicable, así como comprometer la continuidad y seguridad del servicio de agua potable. Dicha situación, se aparta de lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 8° de la referida ley N° 18.575.

En consecuencia, corresponde a la SISS poner en conocimiento de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Coquimbo y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, según corresponda, de las situaciones descritas y que constituyan una eventual infracción a las normas contenidas en los decretos N° 43, de 2015, que aprueba el reglamento de almacenamiento de sustancias peligrosas; N° 160, de 2009, que aprueba el reglamento de seguridad para las instalaciones y operaciones de producción y refinación, transporte, almacenamiento, distribución y abastecimiento de combustibles líquidos; y N° 8, de 2020, que aprueba el reglamento de seguridad de las instalaciones de consumo de energía eléctrica, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados a la recepción del presente informe final.

De igual manera, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir a esta Entidad de Control el manual respectivo, con la incorporación del procedimiento para derivar los antecedentes que den cuenta de eventuales incumplimientos normativos advertidos durante las actividades de fiscalización y que sean de competencia de otros órganos de la Administración del Estado. Dicho procedimiento deberá definir, a lo menos,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

el plazo para efectuar la derivación, los antecedentes que deben remitirse, la forma en que esta se materializará y el responsable de su ejecución.

- Se constató la falta de oportunidad en la evaluación semestral del autocontrol y en la adopción de las medidas derivadas de dicho proceso. En efecto, la evaluación correspondiente al periodo enero a junio de 2024 concluyó el 10 de junio de 2025, según consta en el acta de fiscalización protocolo PR014, oportunidad en la cual se determinó, entre otras acciones, el envío de un oficio y el inicio de un procedimiento sancionatorio para la empresa sanitaria Aguas San Isidro S.A., ESSSI, sin que en dicho documento se individualizaran los incumplimientos detectados en el marco del autocontrol.

Del mismo modo, el análisis del periodo julio a diciembre de 2024, finalizó el 15 de julio de 2025, mediante el acta de fiscalización protocolo PR014, definiéndose, entre otras medidas, el inicio de un proceso sancionatorio para la empresa Melipilla Norte S.A., sin que se detallaran los incumplimientos detectados.

De esta forma, la evaluación del primer semestre de 2024 fue concluida el primer semestre de 2025, esto es, casi un año después de que las empresas reportaran la información respectiva, lo que evidencia un desfase temporal relevante. Dicha situación podría afectar la oportunidad en la definición e implementación de acciones correctivas, toda vez que estas se identifican con posterioridad a la ocurrencia de las desviaciones, disminuyendo la eficacia y eficiencia del control ejercido por la entidad fiscalizadora.

Las situaciones descritas no se ajustan al numeral 5.4 del Procedimiento de Evaluación de Cumplimiento Normativo del Agua Potable de la SISS de 2021. Asimismo, vulneran los artículos 2° y 4°, letra c), de la citada ley N° 18.902. Además, contravienen lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 8° de la ley N° 18.575 y se apartan del principio de celeridad establecido en el artículo 7° de la ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado.

En consecuencia, corresponde que la SISS defina e informe a esta Contraloría General sobre cómo abordará el desfase advertido, con el objeto de que las acciones correctivas que se determinen necesarias, luego del análisis del semestre, resulten oportunas, acreditando las medidas adoptadas al efecto, en cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado. Adicionalmente, deberá remitir el formato de acta que se utilizará para realizar la evaluación de los datos reportados en el respectivo semestre, el que deberá incluir, al menos, el detalle de los incumplimientos, las acciones nuevas que origina o si el incumplimiento fue abordado en una evaluación mensual anterior.

Del mismo modo, informará sobre el inicio del procedimiento sancionatorio a la empresa Melipilla Norte S.A., determinado en el acta semestral de 29 de enero de 2026.

Finalmente, deberá remitir los antecedentes que permitan acreditar que el inicio del procedimiento sancionatorio de la empresa ESSSI –expediente N° 5653–, corresponde al determinado en el acta de 10 de junio de 2025, y en caso contrario, enviar la información relativa al inicio del proceso pertinente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

De todo lo indicado deberá informar documentadamente a esta Entidad de Control en el plazo de 60 días hábiles administrativos.

- Se verificó que en 7 de 58 reclamos presentados en contra de empresas sanitarias y revisados en el periodo de auditoría, la Superintendencia no los atendió dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, de conformidad con lo previsto en su Manual de Atenciones Ciudadanas, remitiendo la respuesta con una dilación de entre 50 y 392 días hábiles. Además, para 3 de esos 7 casos, se constató que la carta/mail enviado al recurrente para excusar sobre el retraso, son remitidas en conjunto con la respuesta, en tanto que para los restantes 4 casos, no se envió la correspondiente excusa.

La situación descrita no se ajusta a lo dispuesto en el numeral 8.1 “Reclamos, denuncias y solicitudes de renovación de credencial” del Manual de Atenciones Ciudadanas de la SISS. Asimismo, contraviene los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 53 de la citada ley N° 18.575.

Por consiguiente, la SISS deberá, en lo sucesivo, dar cumplimiento a lo definido en su Manual de Atenciones Ciudadanas, en cuanto a que el plazo de atención de reclamos y denuncias es de un máximo de 30 días hábiles y, que en caso de demora en la respuesta y antes del vencimiento del plazo, el analista debe enviar al recurrente una carta/mail de excusa explicando las causas que han originado el atraso y un nuevo plazo para su cumplimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

PMET N° 118.022/2025
REFs N°s 257.005/2026
802.390/2025
163.127/2025

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 51, DE 2026, SOBRE AUDITORÍA AL PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS SANITARIOS AGUAS SAN ISIDRO, NUEVA ATACAMA S.A. Y AGUA POTABLE MELIPILLA NORTE S.A.

SANTIAGO, 17 de abril de 2026

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Entidad de Control para el año 2025, y en conformidad con lo establecido en la ley N°10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó una auditoría a los procesos de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de servicios sanitarios Aguas San Isidro S.A., ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

JUSTIFICACIÓN

El deterioro de la calidad del agua se ha convertido en motivo de preocupación a nivel mundial, debido al crecimiento de la población humana, la expansión de la actividad industrial y agrícola y la amenaza del cambio climático como causa de importantes alteraciones en el ciclo hidrológico.

La mala calidad del agua se traduce en muchos costos económicos: la degradación de los servicios de los ecosistemas, los costos relacionados con la salud, los impactos en las actividades económicas, el aumento de los costos de tratamiento de agua, entre otros⁵.

En Chile, más del 80% de la población habita en zonas urbanas donde los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas son provistos por empresas concesionarias o empresas explotadoras de concesiones. La legislación sanitaria chilena, aplicable a las zonas urbanas, está

⁵ Documento “Calidad del Agua”, Asesoría Técnica Parlamentaria, del 16 de noviembre de 2016. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

**AL SEÑOR
HUGO SEGOVIA SABA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE**



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

contenida fundamentalmente en el decreto con fuerza de ley N° 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, que establece un esquema de concesiones para la prestación de los servicios de producción, distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas⁶.

A diciembre de 2024, las áreas urbanas concesionadas del país se encontraban atendidas por 53 empresas, entregando los servicios de producción y distribución de agua potable, así como de recolección y disposición de aguas servidas en las 16 regiones del país⁷.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios monitorea el cumplimiento de 43 parámetros de calidad del agua en todas las empresas de agua potable del país. Para ello, obliga a las empresas a realizar evaluaciones constantes y se apoya en los análisis que realizan las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, lo que se suma a los análisis propios que efectúa la SISS⁸.

Luego, a la citada Superintendencia le corresponde un papel preponderante en ese escenario, dado por su rol fiscalizador respecto de los prestadores de servicios sanitarios para garantizar que cumplan las disposiciones legales y reglamentarias, así como las normas técnicas, instrucciones y resoluciones que se dicten en relación con la materia. Por lo tanto, en mérito de lo expuesto, en la denuncia parlamentaria presentada por la entonces H. Diputada señora Viviana Delgado Riquelme y la efectuada por un recurrente, es que esta Entidad de Control determinó incorporar la presente auditoría dentro de su plan anual de fiscalización.

En ese contexto, a través de esta auditoría esta Contraloría General busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en los ODS, N°s 3 “Salud y bienestar”, 6 “Agua limpia y saneamiento”, 12 “Producción y consumo responsables”, y 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”. En particular, en relación con las metas N°s 3.9, “Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo”; 6.3, “De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial”; 12.4, “De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo

⁶ Informe de Gestión del Sector Sanitario 2020, Superintendencia de Servicios Sanitarios. Disponible en https://www.siss.gob.cl/589/articles-19431_recurso_1.pdf.

⁷ Informe de Gestión del Sector Sanitario 2024, Superintendencia de Servicios Sanitarios. Disponible en https://www.siss.gob.cl/589/articles-23506_recurso_1.pdf.

⁸ Fuente: <https://www.siss.gob.cl/586/w3-propertyvalue-6331.html>.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente”; y 16.6 “Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.

ANTECEDENTES GENERALES

La Superintendencia de Servicios Sanitarios fue creada mediante la ley N° 18.902 y conforme establece su artículo 1°, es un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas.

El artículo 2° de ese texto legal, prevé que a ese organismo le corresponderá la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios y del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios y el control de los residuos líquidos industriales, que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, pudiendo al efecto, de oficio o a petición de cualquier interesado, inspeccionar las obras de infraestructura sanitaria que se efectúen por las prestadoras, tomando conocimiento de los estudios que le sirven de base.

Según lo dispuesto en el artículo 3° de la citada ley, un funcionario con el título de Superintendente de Servicios Sanitarios será el jefe superior del servicio, correspondiéndole las funciones establecidas en su artículo 4°, entre ellas, la establecida en la letra c), cual es, cumplir lo dispuesto en los decretos con fuerza de ley N° 70, de 1988, sobre Fijación de Tarifas de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y N° 382, de 1988, Ley General de Servicios Sanitarios, ambos del Ministerio de Obras Públicas, y velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios y descargas de residuos líquidos industriales.

Asimismo, el artículo 55 del citado decreto con fuerza de ley N° 382, de 1988, expresa que los prestadores quedarán sujetos a la supervigilancia y control de la entidad normativa. Para tales efectos, ésta podrá pedir informes e inspeccionar los servicios, requerir los diseños correspondientes a los proyectos incorporados en el programa de desarrollo, revisar o auditar su contabilidad y, en general, adoptar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

En este contexto, cabe señalar que la Norma Chilena NCh 409/2005, declarada norma oficial por medio del decreto exento N° 446, de 2006, del Ministerio de Salud, regula en su parte 1, los requisitos de calidad que debe cumplir el agua potable en todo el territorio nacional.

Asimismo, establece las concentraciones límites y escenarios de tolerancia para los contaminantes microbiológicos y turbiedad -Tipo I-, los elementos o sustancias químicas de importancia para la salud -Tipo II-, los elementos radiactivos -Tipo III-, los parámetros relativos a las características



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

organolépticas -Tipo IV-, los parámetros de desinfección - Tipo V- y para los parámetros críticos, entendidos como aquellos parámetros, características de la fuente o del servicio, tóxicos u organolépticos que en ausencia o falla del proceso de tratamiento superan el límite máximo especificado en la misma norma.

Enseguida, la parte 2 de la misma NCh 409, indica los métodos, condiciones y características referentes a la extracción de muestras para verificar los requisitos exigidos en esa norma, así como los procedimientos de inspección y muestreo para verificar los requisitos microbiológicos, químicos, radiactivos, organolépticos y de desinfección del agua potable.

Al respecto, señala que la cantidad mínima de muestras que se debe examinar mensualmente varía de acuerdo con el número de habitantes de la población abastecida, según se expresa en su tabla 1 –ver imagen N° 1–.

Imagen N° 1: Definición de cantidad de muestras por parámetros.

Tabla 1 - Número mínimo de muestras mensuales para parámetros Tipo I				Tabla 1 - Número mínimo de muestras mensuales para parámetros Tipo I (conclusión)			
Población, número de habitantes	Número mínimo de muestras mensuales	Población, número de habitantes	Número mínimo de muestras mensuales	Población, número de habitantes	Número mínimo de muestras mensuales	Población, número de habitantes	Número mínimo de muestras mensuales
menos de 7 600	8	18 101 a 18 900	21	41 001 a 46 000	50	660 001 a 720 000	250
7 601 a 8 500	9	18 901 a 19 800	22	46 001 a 50 000	55	720 001 a 780 000	260
8 501 a 9 400	10	19 801 a 20 700	23	50 001 a 54 000	60	780 001 a 840 000	270
9 401 a 10 300	11	20 701 a 21 500	24	54 001 a 59 000	65	840 001 a 910 000	280
10 301 a 11 100	12	21 501 a 22 300	25	59 001 a 64 000	70	910 001 a 970 000	290
11 101 a 12 000	13	22 301 a 23 200	26	64 001 a 70 000	75	970 001 a 1 050 000	300
12 001 a 12 900	14	23 201 a 24 000	27	70 001 a 76 000	80	1 050 001 a 1 140 000	310
12 901 a 13 700	15	24 001 a 24 900	28	76 001 a 83 000	85	1 140 001 a 1 230 000	320
13 701 a 14 600	16	24 901 a 25 000	29	83 001 a 90 000	90	1 230 001 a 1 320 000	330
14 601 a 15 500	17	25 001 a 28 000	30	90 001 a 96 000	95	1 320 001 a 1 420 000	340
15 501 a 16 300	18	28 001 a 33 000	35	96 001 a 111 000	100	1 420 001 a 1 520 000	350
16 301 a 17 200	19	33 001 a 37 000	40	111 001 a 130 000	110	1 520 001 a 1 630 000	360
17 201 a 18 100	20	37 001 a 41 000	45	130 001 a 160 000	120	1 630 001 a 1 730 000	370
				160 001 a 190 000	130	1 730 001 a 1 850 000	380
				190 001 a 220 000	140	1 850 001 a 1 970 000	390
				220 001 a 250 000	150	1 970 001 a 2 060 000	400
				250 001 a 280 000	160	2 060 001 a 2 270 000	410
				280 001 a 320 000	170	2 270 001 a 2 510 000	420
				320 001 a 360 000	180	2 510 001 a 2 750 000	430
				360 001 a 410 000	190	2 750 001 a 3 020 000	440
				410 001 a 450 000	200	3 020 001 a 3 320 000	450
				450 001 a 500 000	210	3 320 001 a 3 620 000	460
				500 001 a 550 000	220	3 620 001 a 3 960 000	470
				550 001 a 600 000	230	3 960 001 a 4 310 000	480
				600 001 a 660 000	240	4 310 001 a 4 690 000	490
						4 690 001 o más	500

Fuente: Norma Chilena NCh 409, 2005, parte 2.

Además, la norma clasifica a los servicios de agua potable según el número de muestras mensuales, en los grupos indicados en su tabla 2. Cada uno de estos grupos se divide en el número mínimo de sectores indicados en dicha tabla, el cual puede ser aumentado en caso de complejidad de una red en particular o situaciones especiales, según decisión propia del responsable del servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Imagen N° 2: Definición de grupos de servicios según número de muestras y sectores a monitorear.

Tabla 2 - Clasificación de los servicios para el muestreo

Grupo	Número de muestras mensuales	Número mínimo de sectores
A	8	4
B	9 a 20	8
C	21 a 50	12
D	55 a 100	20
E	110 a 200	32
F	210 a 400	36
G	> 400	50

Fuente: Fuente: Norma Chilena NCh 409, 2005, parte 2.

Luego, señala que, para determinar el número de muestras a extraer mensualmente por sector, se debe dividir el número de muestras de la tabla 1, por el número de sectores correspondiente indicado en la tabla 2. Agrega que, en cada sector se toma el número entero de muestras resultante, distribuidas uniformemente en el tiempo a lo largo del mes. El resto de las muestras, hasta completar el mínimo establecido en la citada tabla 1, se distribuye rotativamente en los diferentes sectores del servicio.

Finalmente, la norma regula los días de control, definiendo que el muestreo mensual para los parámetros microbiológicos y turbiedad (Tipo I), se debe efectuar en un número mínimo de días de control, distribuidos uniformemente en el mes, de acuerdo, a lo establecido en la tabla 3. Asimismo, señala que para la determinación de los parámetros Tipo II (tóxicos) y Tipo IV (organolépticos), se requiere como mínimo el número de muestras especificado en la tabla 4.

Imagen N° 3: Definición de número de días de muestreo.

Tabla 3 - Número mínimo de días de control mensual para los parámetros microbiológicos y de turbiedad

Población abastecida	Número mínimo de días de control mensual parámetros Tipo I
menor a 7 600	4
7 601 a 14 600	8
14 601 a 21 500	12
21 501 a 33 000	16
mayor a 33 000	20

Tabla 4 - Número mínimo de muestras anuales para parámetros Tipo II y Tipo IV

Tipo de fuente	Número mínimo de muestras anuales
Superficial	2
Subterránea	1
Superficial y subterránea (mixtas)	2

Fuente: Fuente: Norma Chilena NCh 409, 2005, parte 2.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Finalmente, corresponde anotar que, de acuerdo con el Manual de Fiscalización de la División de Fiscalización de la SISS, de 2021, la entidad cuenta con diferentes mecanismos de control para dar seguimiento a la calidad del agua potable, entre los que destacan las fiscalizaciones directas, autocontroles, controles directos o paralelos, y las auditorías de protocolo, mecanismos que fueron materia de revisión en el presente examen, conforme se expone a continuación.

Asimismo, la SISS ha diseñado e implementado mecanismos para el reporte de información técnica y operativa por parte de las empresas sanitarias, los que ha denominado “Protocolos de Información”, que según se advierte en el sitio electrónico oficial de la SISS⁹ en el banner “Empresas”, estos contienen los requerimientos de información y el detalle de las obligaciones de las empresas a informar a la Superintendencia. En la planilla adjunta del protocolo se contienen los requerimientos de información, según su codificación cuando corresponde, y los oficios y formatos tipo, asociados a solicitudes de información de la SISS a las empresas sanitarias. Además, entre dichos documentos, se encuentra el Protocolo 14001 -PR014-, que se refiere al informe con la evaluación mensual de calidad del agua potable que deben reportar las empresas.

Por medio del oficio N° OF45406, de 6 de marzo de 2026, de esta procedencia, con carácter confidencial, fue puesto en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Sanitarios el preinforme de auditoría N° 51, de 2026. Lo anterior, con el objeto de que dicha entidad tomara conocimiento y formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó por medio de su oficio N° NC-998, de 27 de marzo de 2026.

OBJETIVO

Efectuar una auditoría al proceso de fiscalización de la calidad del agua potable por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS, a las empresas de Servicios Sanitarios Aguas San Isidro, ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025.

Lo anterior, con la finalidad de verificar que la entidad ha implementado mecanismos para controlar el proceso de fiscalización y que estos se ajustan a la normativa vigente. Adicionalmente, se revisará el cumplimiento de las medidas instruidas por la SISS a las mencionadas empresas sanitarias, y los procesos sancionatorios derivados de los incumplimientos constatados en las fiscalizaciones de la calidad del agua potable.

METODOLOGÍA

El examen se practicó conforme a la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador y de las disposiciones

⁹ <https://www.siss.gob.cl/589/w3-propertyvalue-8945.html> ; revisado el 2 de febrero de 2026.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

contenidas en la resolución N° 10, de 2021, que Establece Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República y la resolución exenta N° 1.962, de 2022, que Aprueba Normas de Control Interno de esta Entidad Fiscalizadora, considerando el resultado de las evaluaciones de control interno efectuadas respecto de las materias examinadas, análisis de la información recopilada, la ejecución de pruebas analíticas y de detalle, y entrevistas con los funcionarios responsables, así como visitas a terreno los días 3 de diciembre de 2025 a la región de Valparaíso; 5 de diciembre de 2025 a la región de Atacama; 9 de diciembre de 2025 a la región de Coquimbo; 13 de enero de 2026 a la región de Los Lagos; 15 de enero de 2026 a la región de La Araucanía; y 6, 21 y 28 de enero de 2026 a la región Metropolitana, y la aplicación de otras herramientas de auditoría, en la medida que se estimaron necesarias.

Las observaciones que la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas (AC)/Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, graves debilidades de control interno, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas (MC)/Levemente complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se consideraron como universo de auditoría los procesos de fiscalización –fiscalizaciones directas, autocontrol, y controles directos–, desarrollados por la entidad a las empresas Servicios Sanitarios Aguas San Isidro, ESSSI, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A., esto es, a sus 21 instalaciones de servicios de agua potable, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025. Ahora bien, por cada proceso las muestras seleccionadas para su examen se detallan a continuación:

a) Fiscalizaciones directas.

Para el caso de las fiscalizaciones directas que son programadas y desarrolladas principalmente por las oficinas regionales de la SISS, se determinó mediante un muestreo aleatorio estratificado, con un nivel de confianza de un 95% y una tasa de error del 5%, parámetros estadísticos aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, una muestra correspondiente a 81 actividades de fiscalización, las que se distribuyen en 19 servicios sanitarios, ubicados en las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos, que equivalen al 65,32% del universo, conformado por un total de 124 inspecciones.

Además, se consideró 1 partida clave, correspondiente al Servicio Sanitario Melipilla Norte, de la empresa Melipilla Norte S.A. Ver detalle en el anexo N° 1



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

b) Autocontrol.

Para el caso de la evaluación de autocontrol, realizada por la SISS, a la información aportada por las empresas sanitarias por medio del SINAR, se consideraron los antecedentes generados mensualmente por los 21 servicios sanitarios de interés, respecto de todos los contaminantes reportados establecidos en la normativa vigente¹⁰. Las partidas sujetas a examen fueron examinadas en un 100%, esto es, la totalidad de los reportes aportados por los 21 servicios de conformidad con la periodicidad establecida en la normativa vigente, los que corresponden a un total de 108.771 datos reportados. El detalle se expone en el anexo N° 2.

c) Control directo.

Para el caso de los controles directos, el universo lo conforman los 1.427 parámetros medidos por las empresas contratadas por la SISS, mediante licitaciones en las zonas cubiertas por las tres empresas sanitarias de interés. En este sentido, las partidas sujetas a examen corresponden al 100%, esto es, la totalidad de los parámetros analizados, los que se detallan en anexo N° 3.

En ese sentido, las muestras de auditoría se resumen en la siguiente tabla.

Tabla N° 1: Resumen del universo y muestra de auditoría.

Procesos de fiscalización	N° universo	N° muestra	%
Fiscalizaciones directas	124 (21 servicios sanitarios)	82 ¹¹ (19 servicios sanitarios)	66,13%
Autocontroles	108.771 (21 servicios sanitarios)	108.771 (21 servicios sanitarios)	100%
Controles directos	1.427 (9 servicios sanitarios)	1.427 (9 servicios sanitarios)	100%

Fuente: Información aportada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Adicionalmente, se analizaron las siguientes consultorías relacionadas a controles directos y auditorías de protocolos, las que fueron contratadas en el periodo auditado y que se relacionan con las empresas Servicios Sanitarios Aguas San Isidro, ESSSI, Nueva Atacama S.A. y Agua Potable Melipilla Norte S.A.

Tabla N° 2: Licitaciones analizadas.


Licitación ID	Denominación	Adjudicatario	Orden de compra ID	Monto \$
1593-49-LQ23		DICTUC S.A.	1593-87-SE24	34.329.929

¹⁰ Norma Chilena N° 409, 2005, que regula la calidad del agua potable en Chile.

¹¹ Número de muestra se compone por 81 registros determinados mediante muestreo aleatorio estratificado, más una partida clave.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Licitación ID	Denominación	Adjudicatario	Orden de compra ID	Monto \$
	"Control de la calidad del agua potable 2024- febrero a junio"	Eurofins Testing Chile S.A.	1593-88-SE24	57.214.904
1593-43-LE24	"Control calidad del agua potable 2024- sur"	SGS Chile Ltda.	1593-369-SE24 1593-109-SE25	49.375.492
1593-52-LE24	"Control calidad del agua potable 2024- noviembre"	DICTUC S.A.	1593-452-SE24	4.946.907
1593-2-LQ25	"Control de calidad de agua potable 2025- abril a octubre"	DICTUC S.A.	LPU-0820-2025	42.809.176
1593-30-LE24	"Validación de los resultados 2023 del proceso de autocontrol de la calidad del AP"		1593-277-SE24	12.462.300

Fuente: elaboración propia, en base a información publicada en portal Mercado Público.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, se determinaron las siguientes situaciones:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Como cuestión previa, es útil indicar que el control interno es un proceso integral y dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización, es efectuado por la alta administración y los funcionarios de la entidad, está diseñado para enfrentar los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de la misión y objetivos de la entidad; cumplir con las leyes y regulaciones vigentes; entregar protección a los recursos de la entidad contra pérdidas por mal uso, abuso, mala administración, errores, fraude e irregularidades, así como también, para la información y documentación, que también corren el riesgo de ser mal utilizados o destruidos.

En este contexto, el estudio de la estructura de control interno de la entidad y de sus factores de riesgo, permitió obtener una comprensión del entorno en que se ejecutan las operaciones relacionadas con la materia auditada, del cual se desprenden las siguientes observaciones.

1. Debilidades generales de control interno

1.1 Ausencia de las actas de registro de la evaluación mensual de los datos de Autocontrol.

Al respecto, se constató que la SISS no cuenta con los respaldos de las actas de revisión mensuales de los datos cargados en el marco del autocontrol, donde se identifiquen los incumplimientos normativos, las empresas que no remitieron la información para el periodo correspondiente y la persona responsable de la evaluación, de conformidad con el Procedimiento de Evaluación de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Cumplimiento Normativo del Agua Potable, Código PD-DF-011, de la División de Fiscalización, aprobado el 2 de diciembre de 2021.

Asimismo, se observó que dicho procedimiento no contiene el formato de acta que debe ser enviada al Jefe de la Unidad Técnica e incluida en el informe mensual, conjuntamente con la planilla de datos que será publicada en el sitio web de la SISS.

Sobre la materia, en la reunión de 23 de diciembre de 2025, según consta en acta, las personas funcionarias de la Unidad Técnica indicaron que, en equivalencia a las actas de evaluación mensual, se puede considerar la publicación de los resultados de la evaluación con la misma periodicidad que se realiza en el sitio web de la SISS¹².

Lo expuesto, no se aviene con el numeral 5.3 del mencionado procedimiento, que indica que una vez terminado el análisis, se elaboran los informes mensuales, los que incluirán el acta de revisión mensual que es remitida al Jefe de la Unidad Técnica y la planilla de datos que será publicada en el sitio web de la SISS.

Asimismo, tampoco se ajusta con lo previsto en el numeral 10 del aludido procedimiento, conforme al cual, asociado al proceso de evaluación se deben generar, entre otros, el acta de remisión mensual que señale el detalle de los incumplimientos normativos y de las empresas que no remitieron la información, identificando al fiscalizador a cargo de la evaluación y para la cual se debe considerar el formato contenido en el anexo N° 3, de ese documento.

De igual forma, la situación descrita no armoniza con lo dispuesto en la resolución exenta N° 1.962, de 2022, de esta Entidad Fiscalizadora, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, numeral 5.1 Principio: Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables, específicamente con lo dispuesto en el 5.1.4.2 Controles detectivos, que señala que el desempeño de las operaciones es revisado de acuerdo a las normas o procedimientos establecidos, evaluando la efectividad y eficiencia de las mismas.

Además, no se condice con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que señalan que esta debe observar, entre otros, los principios de control, eficiencia y eficacia, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad auditada reconoció que, si bien el período de revisión mensual concluye con la publicación de los datos de cumplimiento en el sitio web de la institución, no se ha emitido el acta que sintetice este

¹²https://www.siss.gob.cl/589/w3-propertyvalue-8974.html#SISS23_pa_tarifas_boletin_group_pvid_9061 ; Revisado el 2 de febrero de 2026.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

hito. No obstante, manifestó que se ha dado cabal cumplimiento a la revisión mensual de los datos con el objeto de identificar anomalías que requieran la adopción de medidas adicionales previo a la evaluación semestral de los incumplimientos, según ejemplificó en la revisión realizada en el mes de mayo de 2024, en el servicio de Quilicura, operado por la Empresa Sanitaria Aguas Andina S.A., en la que se detectaron algunas muestras con concentraciones que excedieron con creces el máximo establecido en la Norma Ch 409.

Agregó, que en atención a lo observado, en las revisiones efectuadas el año 2026, dicho proceso se concluirá, una vez publicados los resultados de la web, con el acta que detalle las principales observaciones de la revisión mensual.

Sobre lo expuesto, dado que el organismo examinado reconoce la falencia detectada y que la medida informada, aplicable para las revisiones efectuadas en el año 2026, no ha sido acreditada, se mantiene lo observado.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios remita a esta Contraloría General las actas de revisión mensual generadas durante el año 2026, en el marco de la evaluación efectuada, incorporando en ellas el detalle de los incumplimientos normativos detectados, en caso de corresponder, y la identificación de las empresas que no remitieron la información requerida, en la eventualidad que ello ocurra, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

Asimismo, deberá comunicar –dentro del mismo plazo señalado– las medidas de control que implementará para asegurar que la persona funcionaria responsable de validar la evaluación del periodo, genere oportunamente el acta de revisión mensual, de manera que esta sea incluida en el informe que debe remitirse al Jefe de la Unidad Técnica, conforme al procedimiento Código PD-DF-011, de 2021.

1.2 Ausencia de lineamientos y/o directrices para la derivación de situaciones detectadas en las fiscalizaciones directas a otros órganos de la Administración del Estado.

Al respecto, se constató que la SISS no ha definido lineamientos y/o directrices para que las personas funcionarias remitan los antecedentes que dan cuenta de un eventual incumplimiento, durante una actividad de fiscalización, que es de competencia de otro órgano de la Administración del Estado, y dicha materia tampoco se encuentra incorporada en el manual de la División de Fiscalización.

Tal situación adquiere relevancia, pues se observó tanto en las actas de fiscalización de la entidad auditada, como en las inspecciones realizadas por el Equipo de Fiscalización –en conjunto con la SISS– a diversos servicios sanitarios de agua potable, deficiencias en el manejo de sustancias



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

peligrosas, a saber, hipoclorito de sodio y permanganato de potasio, según se expone en el Apartado Examen de la Materia Auditada, numeral 2.2.

Lo advertido, no se condice con lo previsto en el numeral 1.1. del artículo 1° de la aludida resolución exenta N° 1.962, de 2022, el cual señala que una de las características del control interno es ser un proceso integral, que consiste en una serie de acciones relacionadas con las operaciones de la entidad, que deben presentarse en forma continua y ser inherentes a la manera en que la alta dirección administra la organización. Debe diseñarse dentro de las actividades propias de la entidad, de ese modo, se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la administración.

A su vez, se aparta de lo señalado en su numeral 1.6, que indica que el control interno está dirigido para que la entidad logre los siguientes objetivos generales: 1.6.1 Ejecutar las operaciones de manera ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva. 1.6.2 Satisfacer las obligaciones de responsabilidad, en el sentido que tanto las organizaciones como las personas funcionarias que la integran, se hacen responsables por sus decisiones y acciones dentro de la misma. 1.6.3 Cumplir con las leyes y regulaciones vigentes.

Asimismo, se aleja de lo indicado en el numeral 5.3 de las citadas normas, en orden a que la implementación de políticas y procedimientos debe considerar: 5.3.1 Respalda la implementación de las instrucciones adoptadas por la alta administración en los procesos de negocios y de las actividades de las personas funcionarias dependientes de la entidad; 5.3.2 Expresarse por escrito y ser comunicados a todas las personas de la organización que se vean involucrados en el proceso; 5.3.3 Establecer responsabilidades que asumirá el personal que lleve a cabo cada actividad de control en relación con la ejecución de políticas y procedimientos; y 5.3.4 Incluir el plazo en que una actividad de control debe ejecutarse y las medidas correctivas de seguimiento que deben ser llevadas a la práctica, para controlar la efectividad del control.

Por su parte, no se condice con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de referida ley N° 18.575, que señalan que los órganos de la Administración del Estado deberán observar, entre otros, los principios de control, eficiencia y eficacia, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad auditada acogió la observación y manifestó la necesidad de fortalecer el deber de coordinación establecido en el artículo 5° de la referida ley N° 18.575, para lo cual se incluirá como lineamiento en el "Manual DF" o en el "Manual de Gestión de Oficinas Regionales", según se determine durante el año 2026, oficiar a las autoridades competentes frente a la detección de situaciones de riesgo que excedan el ámbito de fiscalización de la SISS.

Añadió, que para la óptima implementación de dicho protocolo y en armonía con la jurisprudencia administrativa, la Superintendencia orientará su aplicación bajo los siguientes enfoques preventivos: i) Despliegue de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

facultades en el marco normativo de la SISS, derivando aquellos hallazgos visibles o evidentes y ante la fundada presunción de que pudieran requerir la revisión especializada de otros órganos de la Administración; ii) Coordinación con la Autoridad Sanitaria ante situaciones o hallazgos evidentes y visibles vinculados al almacenamiento de sustancias peligrosas y a los sistemas de desinfección por sales, comprometiendo además, incorporar estas materias en las capacitaciones de los fiscalizadores como un “procedimiento de derivación”; iii) Coordinación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles frente a observaciones relativas al manejo de combustibles en recintos productivos; y iv) Compromisos y plan de acción de la División de Fiscalización, siendo estos, a) Actualización de manuales durante el año 2026 y b) Derivar a los organismos pertinentes las observaciones levantadas durante la auditoría y señaladas en el Acápito II Examen de la Materia Auditada, numeral 2.2 de este informe final.

Al respecto, dado que el organismo examinado acogió lo objetado y que las medidas informadas para subsanar la falencia detectada son de implementación futura, se mantiene la observación.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir a esta Entidad de Control el manual respectivo, con la incorporación del procedimiento para derivar los antecedentes que den cuenta de eventuales incumplimientos normativos advertidos durante las actividades de fiscalización y que sean de competencia de otros órganos de la Administración del Estado. Dicho procedimiento deberá definir, a lo menos, el plazo para efectuar la derivación, los antecedentes que deben remitirse, la forma en que esta se materializará y el responsable de su ejecución.

A su vez, deberá enviar el cronograma de las capacitaciones que realizará a los fiscalizadores respecto del procedimiento de derivación a los organismos competentes de los eventuales incumplimientos detectados en las actividades de fiscalización, adjuntando el programa de los contenidos a tratar y su implementación, en caso de corresponder.

De todo lo anterior informará dentro del plazo de 60 días hábiles administrativos.

1.3 Falta de lineamientos para efectuar la priorización del programa anual de fiscalizaciones directas por las oficinas regionales.

Sobre el particular, se advirtió la falta de procedimientos, lineamientos o directrices que apoyen a las oficinas regionales en la priorización anual de las fiscalizaciones directas en relación con la calidad del agua potable, que informan a la División de Fiscalización para que esta, a su vez, elabore la propuesta de planificación anual que establece el numeral 5 del Manual de Procesos y Actividades de Fiscalización, código MAN DF-002, de 7 de diciembre de 2020, lo que fue confirmado por personal de la citada división, en reunión sostenida el 25 de septiembre de 2025, según consta en acta. Lo anterior, ha incidido en que las oficinas regionales apliquen diversas metodologías y criterios en la priorización de sus fiscalizaciones, sin contar con registros que permitan verificar la aplicación y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ponderación de los criterios y focos definidos regionalmente, así como los lineamientos entregados por el nivel central, en consideración a que no existe una instrucción sobre el respaldo de ello. Asimismo, revisada la planificación anual de la División de Fiscalización para los años 2024¹³ y 2025¹⁴, se advirtió que los procesos definidos son de carácter general y no incorporan un detalle de las actividades contempladas en cada uno de ellos, de manera que, en relación con la calidad del agua potable, solo se definen los subprocesos de producción y de distribución. En ese sentido, consultadas las oficinas regionales sobre los criterios y metodologías utilizadas para efectuar la priorización de su programa de fiscalización anual, estas informaron lo siguiente:

a) El Jefe de la Oficina Regional de Atacama señaló, a través de su correo electrónico de 19 de diciembre de 2025, que tanto los criterios como los focos regionales para la planificación anual son definidos en conjunto con los integrantes del equipo, en función del conocimiento técnico y territorial sobre las condiciones operativas de los sistemas sanitarios, así como de los distintos procesos de fiscalización desarrollados en la región.

Agregó, que dicha definición se sustenta en la identificación de condiciones que puedan afectar la continuidad y/o la calidad del servicio, considerando especialmente factores estructurales y contextuales relevantes, por ejemplo, la escasez hídrica en la región. Además, señaló que incorporan al análisis elementos cuantitativos –como niveles freáticos, comportamiento histórico de las fuentes, eventos reiterados y variables operacionales–, así como elementos cualitativos –como la percepción de la ciudadanía, antecedentes levantados en terreno por los fiscalizadores y otras situaciones particulares informadas por autoridades locales u otros actores relevantes–.

b) Enseguida, el Jefe de la Oficina Regional de Coquimbo expuso –según consta en el acta de 9 de diciembre de 2025–, que el proceso de planificación de fiscalizaciones directas, se inicia con el informe del nivel central con los focos prioritarios a inspeccionar durante el respectivo periodo, por ejemplo, escases hídrica, y sobre esa base, la oficina regional prioriza las acciones en las localidades con mayor riesgo de operación, entre ellas, balnearios, por estar afectados a una alta variación poblacional que impacta directamente en la demanda de agua potable.

Enseguida, indicó que en un año calendario fiscalizan la totalidad de las empresas sanitarias ubicadas en la región, al menos una vez, destacando que ciertas plantas son fiscalizadas con mayor frecuencia, seleccionadas según los criterios definidos por esa oficina regional, en particular la escasez hídrica y la magnitud del eventual daño que provocaría su mal funcionamiento.

c) Luego, un fiscalizador de la Oficina Regional de Valparaíso expresó –según consta en el acta de 3 de diciembre de 2025– que, anualmente esa oficina propone focos claves para priorizar en la programación anual, en base a la experiencia profesional del equipo y el conocimiento de la región. Añadió, que no cuentan con criterios de riesgo definidos formalmente, no obstante, los

¹³ Aprobada vía resolución exenta N° 997, de 6 de mayo de 2024.

¹⁴ Aprobada vía resolución exenta N° 262, de 11 de febrero de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

principales focos para la región son la escasez hídrica y los compromisos de desarrollo de infraestructura adquiridos por las empresas sanitarias.

d) Por su parte, la Jefa de la Oficina Regional Metropolitana, señaló –según consta en el acta de 6 de enero de 2026– que, para la elaboración del programa anual de fiscalizaciones priorizan las empresas sanitarias en base a la información entregada por estas mediante el Protocolo 18 “Captación agua potable”, así como en base a lineamientos entregados por el nivel central y criterios definidos regionalmente. Agregó, que los principales criterios de priorización son la disponibilidad de agua cruda de las fuentes de captación y el impacto eventual de una falla en el abastecimiento, medido en relación con la población afectada.

Además, confirmaron que no cuentan con un documento que exponga el proceso de elaboración de la propuesta de programación, por no contar con una instrucción para ello.

e) Por su parte, los fiscalizadores de la Oficina Regional de Los Lagos, indicaron –según consta en el acta de 13 de enero de 2026– que, para la elaboración del programa anual de fiscalizaciones, en ausencia de un procedimiento que lo defina, se establece en una matriz de formato Excel con la cantidad de fiscalizaciones que se realizarán en el mes respectivo y el objeto de cada una de ellas, no obstante, agregó que las empresas sanitarias a fiscalizar se establecen durante el año, en base a la información disponible, experiencia del equipo, así como la recepción de reclamos u otros medios de denuncia.

f) Finalmente, el Jefe de la Oficina Regional de La Araucanía mencionó –según consta en acta de 15 de enero de 2026– que, la programación de fiscalizaciones directas tiene un enfoque de riesgos, el cual, en ausencia de un procedimiento formal que lo establezca, considera los reclamos efectuados por la población, la existencia de conflictos permanentes, problemas de operación, además de metas de fiscalización y mapas de riesgos informados desde el nivel central de la SISS.

Lo anterior, da cuenta de que, si bien existen diversos criterios empleados por las oficinas regionales, estos no se encuentran plasmados en un documento, y tampoco cómo se pondera cada uno de ellos, para así determinar los servicios sanitarios de agua potable que serán fiscalizados en un año calendario. Lo anterior, adquiere relevancia al identificar que existen instalaciones que no fueron fiscalizadas al menos en dos años y otras que –durante la inspección realizada por el Equipo de Fiscalización de la CGR y la SISS– se observaron deficiencias en las instalaciones, que se detallan en el apartado de Examen de la Materia Auditada, numeral 2.1.

Además, no se aviene con lo establecido en el numeral 5.3 de la citada resolución exenta N° 1.962, de 2022, en el sentido que las políticas reflejan la visión de la dirección sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo el control, mientras que los procedimientos se componen de medidas que no implementan una política. La implementación de políticas y procedimientos debe considerar, 5.3.1 Respaldar la implementación de las instrucciones adoptadas por la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

alta administración en los procesos de negocios y de las actividades de las personas funcionarias dependientes de la entidad, así como lo indicado en los numerales; 5.3.2 Expresarse por escrito y ser comunicados a todas las personas de la organización que se vean involucrados en el proceso; y 5.3.3 Establecer responsabilidades que asumirá el personal que lleve a cabo cada actividad de control en relación con la ejecución de políticas y procedimientos.

Finalmente, no se ajusta con lo indicado en los artículos 3° y 5° de la mencionada ley N° 18.575, que señalan que los órganos de la Administración del Estado deberán observar los principios de eficiencia, eficacia y control; y que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos, respectivamente. A su vez, no se condice con su artículo 53, que prevé que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo auditado indicó que la definición de las empresas sanitarias críticas que deberán ser fiscalizadas por las oficinas regionales se efectúa en base a 2 aspectos principales –la disponibilidad de agua potable en lugares con déficit hídrico y las condiciones en que se encuentran operando los servicios sanitarios–, por lo que las fiscalizaciones directas desarrolladas para efectos de asegurar la continuidad y calidad de los servicios, se orientan particularmente en verificar la construcción de las obras y/o planes de mejoramiento que fueran requeridos.

Enseguida, agregó, que si bien no existe un documento explícito que precise los lineamientos para la programación de las fiscalizaciones directas de las oficinas regionales, los criterios de priorización se ajustan a las directrices que se analizan de manera sistémica en las distintas instancias de programación que se desarrollan anualmente, tanto para aquellas tareas específicas que se vinculan con la calidad del agua potable, como de los distintos programas de fiscalización que aquellas deben realizar.

Finalmente, la SISS acogió la observación respecto de la necesidad formalizar los lineamientos para la programación anual de las fiscalizaciones directas, comprometiéndose a documentar los criterios de priorización para recintos productivos, los cuales, según expresa, estarán disponibles para la próxima programación.

Sobre lo expuesto, dado que el servicio en su respuesta no desvirtúa la situación advertida y que, por el contrario, acoge la observación, comprometiendo acciones de implementación futura, se resuelve mantener lo objetado.

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir a esta Entidad de Control el procedimiento, lineamiento o directriz vigente, o bien el avance en su redacción, según corresponda, en que se plasmen los criterios definidos destinados a apoyar a las oficinas regionales en la priorización anual de las fiscalizaciones directas vinculadas a la calidad del agua



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

potable. Además, dicho documento deberá contemplar la necesidad de mantener registros que permitan verificar la aplicación y ponderación de los criterios definidos, así como los focos de fiscalización establecidos a nivel regional. Lo anterior, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

1.4 Ausencia de directrices y/o criterios para orientar las actividades de inspección durante las fiscalizaciones directas.

Al respecto, se constató que la SISS no ha definido lineamientos, criterios y/o directrices que tengan como finalidad orientar a los fiscalizadores a la hora de realizar las inspecciones en terreno a plantas de agua potable, lo que ha generado que ante una misma situación se apliquen criterios diferentes, según se expone a continuación:

a) Diferencias en el monitoreo de las fuentes de abastecimiento de agua cruda.

Sobre este punto, en la visita a terreno, de 5 de diciembre de 2025, realizada por el Equipo de Fiscalización de la CGR y el equipo de la SISS, a la empresa sanitaria Nueva Atacama S.A. en la comuna de Tierra Amarilla, región de Atacama –según consta en acta–, se observó que los fiscalizadores de la SISS realizan la medición de los niveles freáticos y caudales de extracción con el uso de instrumentos para dicho fin y contaban con un registro histórico de las fluctuaciones de nivel freático y caudales instantáneos medidos en inspecciones anteriores.

No obstante, en la inspección de 9 de diciembre de 2025, a la planta ESSSI Pichidangui, en la comuna de Los Vilos, región de Coquimbo –según consta en acta–, se advirtió que el jefe de esa oficina regional, de acuerdo con su criterio y experiencia, determinó que en ese momento la noria Quilimarí estaría abastecida de agua cruda hasta los 1,5 m, sin utilizar un instrumento de medición para efectuar dicho cálculo, lo que quedó registrado en el acta de la entidad.

b) Diferencias en el monitoreo de la calidad del agua potable durante las fiscalizaciones en terreno.

i) Al respecto, en la citada visita a terreno de 5 de diciembre de 2025, a la planta Nueva Atacama, en Tierra Amarilla –según consta en acta–, las personas funcionarias de la Oficina Regional de Atacama de la SISS, así como el personal de la citada empresa, realizaron paralelamente la medición de parámetros fisicoquímicos de una muestra tomada en una llave representativa del efluente de agua potable, a saber, concentración de cloro libre residual, turbiedad, conductividad, concentración de flúor y pH, utilizando sus instrumentos propios, con el objetivo de contrastar los resultados obtenidos.

Sin embargo, en la visita a terreno de 13 de enero de 2026, a las plantas ESSSI Panitao y Chinguío, ambas localizadas en la comuna de Puerto Montt, región de Los Lagos –según consta en acta–, solo se midió por parte de los operadores de la empresa los parámetros de turbiedad, concentración de hierro y concentración de cloro libre residual. Lo anterior, tomando muestras de agua a la salida de cada uno de los procesos de tratamiento, a saber, agua cruda de la fuente



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

de abastecimiento, a la salida del clarificador, a la salida del canal de succión, a la salida del estanque de distribución y agua producto potabilizada, en la planta ESSI Panitao; y agua cruda de la fuente de abastecimiento, a la salida del filtro y agua producto potabilizada, en la planta ESSI Chiquí, sin que las personas funcionarias de la SSISS realizaran medición alguna para comparar los valores.

ii) Por otra parte, en la visita de 3 de diciembre de 2025, a la planta ESSI Los Molles, en la comuna de La Ligua, región de Valparaíso –según consta en acta–, la medición de parámetros fisicoquímicos se realizó solo por parte de la empresa sanitaria, a una muestra de agua producto. Al respecto, sobre el parámetro conductividad, también medido en esa oportunidad, el fiscalizador de la Oficina Regional de Valparaíso informó que dicho parámetro se utiliza como indicador referencial de la concentración de sólidos disueltos totales y cloruros, utilizando un factor de conversión propio para cada fuente de abastecimiento de agua cruda, factor que no se encuentra definido formalmente, sino que es conocido por la práctica y experiencia funcionaria.

No obstante, en la visita de 9 de diciembre de 2025, a la planta ESSI Pichidanguí, ubicada en la comuna de Los Vilos –según consta en acta–, el personal de la empresa realizó la medición de parámetros fisicoquímicos con instrumental propio, de una muestra a la salida del proceso de cloración, a saber, cloro libre residual, hierro, manganeso, turbiedad, pH y conductividad. En este sentido, respecto de la conductividad, el Jefe de la Oficina Regional de Coquimbo informó que dicho parámetro se utiliza como indicador de la concentración de cloruros, sin tener definido formalmente el factor de conversión para cada fuente de abastecimiento, sino que es conocido por la práctica y experiencia funcionaria.

iii) Finalmente, en la visita a terreno de 6 de enero de 2026, a la planta Melipilla Norte, ubicada en la comuna de Melipilla, región Metropolitana de Santiago –según consta en acta–, las personas funcionarias de la Oficina Regional Metropolitana no solicitaron la medición de parámetros fisicoquímicos a la empresa, ni tampoco se realizó con instrumental de la SSISS.

Ahora bien, en las visitas realizadas los días 21 y 28 de enero de 2026, a las plantas ESSI Padre Hurtado en la comuna del mismo nombre y ESSI Huertos Familiares, en la comuna de Tiltil, ambas en la región Metropolitana de Santiago –según consta en acta–, se midieron parámetros fisicoquímicos solo con instrumental de la empresa sanitaria a una muestra de agua producto potabilizada, a saber, cloro libre residual, turbiedad y pH; y cloro libre residual, temperatura, y pH, respectivamente.

c) Diferencias en la inspección de la infraestructura de la planta.

Durante la visita a terreno de 9 de diciembre de 2025, a la planta ESSI Pichidanguí –según consta en acta–, el Jefe de la Oficina Regional de Coquimbo solicitó realizar una prueba de funcionamiento del sistema hidroneumático para golpes de ariete, constatando la falta de presión de aire en el sistema, lo que quedó consignado en el Acta de Fiscalización SSISS N° 61296, de 9 de diciembre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Por su parte, en la visita de 21 de enero de 2026, a la planta ESSSI Padre Hurtado, se constató la existencia del sistema hidroneumático, no obstante, no fue revisado su funcionamiento por parte de las personas funcionarias de la Oficina Regional Metropolitana, las que informaron que la verificación asociada a este tipo de sistemas se limita a la constatación de su existencia y a la revisión de los parámetros operacionales de presión que el sistema indica, sin realizar pruebas adicionales de funcionamiento dinámico o ensayos específicos.

Lo anterior, da cuenta de las diferencias de criterios de las oficinas regionales al momento de fiscalizar las mismas materias, lo que podría exponer a la Administración al riesgo de no contar con toda la información para la toma de decisiones y control sobre el proceso, debido a que la entidad auditada no dispone de lineamientos y/o criterios internos para apoyar la labor fiscalizadora.

Además, no se aviene con lo establecido en el numeral 5.3 de la citada resolución exenta N° 1.962, de 2022, en el sentido que las políticas reflejan la visión de la dirección sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo el control, mientras que los procedimientos se componen de medidas que no implementan una política. La implementación de políticas y procedimientos debe considerar, 5.3.1 Respaldo la implementación de las instrucciones adoptadas por la alta administración en los procesos de negocios y de las actividades de las personas funcionarias dependientes de la entidad, así como lo indicado en los numerales; 5.3.2 Expresarse por escrito y ser comunicados a todas las personas de la organización que se vean involucrados en el proceso; y 5.3.3 Establecer responsabilidades que asumirá el personal que lleve a cabo cada actividad de control en relación con la ejecución de políticas y procedimientos.

Finalmente, no se ajusta con lo indicado en los artículos 3° y 5° de la mencionada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y control; y que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos, respectivamente. A su vez, no se condice con su artículo 53, que prevé que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el servicio examinado solo se refirió a las situaciones señaladas en la letra a) de este numeral, manifestando que en el fenómeno controlado en la región de Atacama, está la necesidad de determinar en qué momento, por el descenso sistemático de los niveles freáticos de las fuentes subterráneas en la localidad de Tierra Amarilla, será necesario programar la construcción de un nuevo sondaje, o bien se deba buscar una nueva alternativa de abastecimiento en caso de que ya no se pueda seguir explotando determinado acuífero. Para esto es fundamental el análisis tendencial, siendo necesario obtener la data con instrumentos específicos, ya que es la única forma de acceder a ese dato.

Luego, para el caso de Pichidanguí, precisó que la situación resultaría diferente, por cuanto el total de la producción se realiza a partir de distintas fuentes salobres, cuya selección dependerá de los niveles freáticos de aquellas que presenten una mejor calidad. Si alguna de las fuentes de mejor calidad



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

reduce su producción, el operador deberá incorporar las otras que están disponibles, aunque tengan calidad inferior. En ese contexto, un valor aproximado o un juicio experto no es objetable, tomando en consideración que las decisiones que pueden emanar de ambos análisis pueden ser totalmente distintas.

No obstante, la SISS reconoció la necesidad de establecer lineamientos generales a nivel nacional, que complementen los procedimientos de fiscalización existentes, y de lineamientos específicos a nivel regional, que respondan a las singularidades que presente cada región, los que deberán quedar registrados en la planificación anual de las oficinas regionales, para lo cual, se propondrá un trabajo conjunto de la Unidad Técnica de la División de Fiscalización con los equipos regionales, con el fin de priorizar mejoras a los instrumentos existentes o nuevos que se requieran.

Sobre el particular, se debe anotar que lo señalado por la SISS en su respuesta no desvirtúa lo observado, por cuanto consiste solo en afirmaciones respecto de las cuales no aportó antecedentes que acrediten su materialización. Asimismo, dado que el servicio no se pronunció sobre las situaciones detalladas en los literales b) y c) de este numeral, que reconoció la falencia detectada, y que la medida informada es de implementación futura, se mantiene lo observado.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios elabore y remita a esta Contraloría General un lineamiento y/o directriz que oriente a los fiscalizadores en la ejecución de las inspecciones en terreno a plantas de agua potable, en el que se especifiquen las actividades mínimas que deben efectuarse, así como la necesidad de contar con instrumental específico, cuando corresponda, lo anterior en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de presente informe.

A su vez, en el mismo plazo, y de acuerdo con lo indicado en su respuesta, deberá remitir el resultado o estado de avance de las mesas de trabajo realizadas con las oficinas regionales, destinadas a priorizar mejoras en los instrumentos existentes o el requerimiento de generar nuevos instrumentos para orientar la fiscalización.

1.5 Falta de identificación en las actas de fiscalización directa de las deficiencias menores constatadas durante una inspección.

Al respecto, se advirtió que en 10 de las 82 actividades de fiscalización analizadas, la persona funcionaria de la SISS no incluyó el detalle de las deficiencias detectadas durante la inspección, así como tampoco la forma en que la empresa sanitaria corrigió dichos hallazgos.

Asimismo, se constató que el respectivo Informe de cierre de la fiscalización concluyó que dichos procesos se cerraban sin observaciones, considerando que la sanitaria “corrigió durante la fiscalización deficiencias menores que fueron detectadas en la materia fiscalizada, situación que no constituye un incumplimiento normativo, de acuerdo con los criterios y procedimientos vigentes”.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Tabla N° 3: Actas de fiscalización sin el detalle de las deficiencias detectadas.

N°	Id Fiscalización	Unidad	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta
1	3569	OR Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	61278 y 61279	21-03-2024
2	4525	OR Copiapó	Nueva Atacama	Inca de Oro	73724	09-01-2024
3	8066	OR Araucanía	ESSSI	Pillanlelbún	61286	19-03-2025
4	4280	OR Araucanía	ESSSI	Pillanlelbún	76183	30-05-2024
5	6527	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73903	06-08-2024
6	6532	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73910	20-08-2024
7	4542	OR Copiapó	Nueva Atacama	Vallenar	73743, 73744 y 73745	12-02-2024
8	4545	OR Copiapó	Nueva Atacama	Vallenar	73801 y 73802	22-02-2024
9	4559	OR Copiapó	Nueva Atacama	Vallenar	73810	27-03-2024
10	4557	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73804 a la 73808	12-03-2024

Fuente: Información obtenida desde el Registro Integrado de Fiscalización de la SISS.

La situación advertida, expone a la Administración al riesgo de no contar con información completa, correcta e íntegra sobre los hallazgos detectados mediante fiscalizaciones en terreno, que permitan asegurar que los cierres “sin observación” se fundamentaron en evidencia suficiente y adecuada, afectando con ello la transparencia del proceso de fiscalización, lo que se relaciona directamente con la falta de información registrada en el RIF, según se expone en el numeral siguiente.

Además, no guarda armonía con el Instructivo para el llenado de actas de fiscalización, de mayo de 2018, de la División de Fiscalización y vigente durante el periodo auditado, que establece en su numeral 2. Consideraciones generales de llenado, que las actas deben consignar la comprobación directa de hechos objetivos; los hechos inmediatamente deducibles de lo observado y acreditados en la propia acta; una completa descripción de los hechos y especificaciones de cómo se llegó a ellos; entre otros.

Del mismo modo, la situación descrita no armoniza con lo dispuesto en la referida resolución exenta N° 1.962, de 2022, de esta Entidad Fiscalizadora, numeral 5.1 Principio: Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables, particularmente lo previsto en el 5.1.4.2 Controles detectivos, que señala que el desempeño de las operaciones es revisado de acuerdo a las normas o procedimientos establecidos, evaluando la efectividad y eficiencia de las mismas.

A su vez, infringe lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de citada la ley N° 18.575, que imponen a los órganos de la Administración del Estado el deber de observar, entre otros, el principio de control, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Finalmente, se aparta de lo previsto en el inciso segundo de su artículo 13, conforme al cual, la función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella.

En su respuesta, el organismo auditado junto con acoger la observación, indicó que se está priorizando capacitaciones para los fiscalizadores sobre la necesidad de describir adecuadamente en el informe de cierre, el análisis realizado desde el punto de vista normativo y de instrucciones vigentes de la SISS, que permita llegar a la conclusión señalada en el citado informe, así como registrar toda la documentación recopilada que se mencione en dicho instrumento, en cumplimiento de lo instruido en el Procedimiento de uso del RIF, numeral 7, apartado “Carga Inicial y Registro”.

Luego, mencionó que se ha requerido a los fiscalizadores, en especial a aquellos relacionados con los casos señalados en este numeral, complementar la información en los registros del RIF, que permita asegurar que los cierres “sin observación” se fundaron en evidencia suficiente y adecuada, para evitar ambigüedades o lecturas equívocas por parte de la ciudadanía ante eventuales solicitudes de acceso a la información.

Finalmente, señaló que velará por el estricto apego al “Instructivo para el Llenado de Actas” (MAN-DF-070), garantizando la transparencia del proceso. Igual requerimiento se hará para todos los informes de cierre, cualquiera sea la conclusión final, en el sentido de que deben fundamentarse con evidencia suficiente, respaldada por la documentación recopilada en el proceso de fiscalización y que no permita interpretaciones por parte de quienes puedan requerir dichos informes, ya sea la propia empresa en casos de instrucciones por deficiencias detectadas, o bien, como medios de prueba en los inicios de procesos de sanción que puedan derivar de dichas fiscalizaciones.

Al respecto, dado que la SISS en su respuesta acogió la observación, que no se aportaron antecedentes sobre las capacitaciones realizadas, ni del requerimiento efectuado a las personas funcionarias que participaron en las fiscalizaciones detalladas en este numeral para que complementen el RIF y que la medida informada, en orden a velar por el correcto llenado de actas, obedece a una acción de implementación futura, se mantiene lo objetado.

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios debe definir un sistema, mecanismo o herramienta de control, que permita asegurar que en las actas de las actividades de fiscalización y los respectivos informes de cierre, se incorpore el detalle de las deficiencias menores detectadas, así como las correcciones efectuadas por la empresa sanitaria y los antecedentes en los que se sustentan, con observancia de los principios de control, eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado, informando documentadamente a esta Entidad de Control de las gestiones realizadas para ello, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

A su vez, en el anotado plazo, deberá enviar a este Órgano Contralor el detalle de la información incorporada en el RIF, para los casos señalados en la tabla N° 3 de este informe, respecto de las deficiencias menores



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

detectadas y los antecedentes aportadas por las empresas sanitarias que permitieron tenerlas por subsanadas o corregidas.

Finalmente, también en el citado plazo, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, debe remitir la programación y temática que se ha abordado o abordará en las capacitaciones efectuadas a los fiscalizadores sobre el adecuado llenado de las actas de fiscalización y los informes de cierre, así como del registro de toda la documentación a la que se alude en esos documentos.

1.6 En cuanto a la falta de respaldo de los antecedentes de las fiscalizaciones directas en el Registro Integrado de Fiscalización, RIF.

Revisados los expedientes de fiscalización registrados en el “Registro Integrado de Fiscalización”, RIF, se constató que en 52 de las 82 actividades de inspección no se cuenta con los respaldos documentales que sustentan el proceso, según se detalla a continuación:

a) En 21 expedientes, el informe de cierre consignó que la fiscalización concluyó sin observaciones, argumentando que la empresa sanitaria “corrigió durante la fiscalización deficiencias menores que fueron detectadas en la materia fiscalizada, situación que no constituye un incumplimiento normativo, de acuerdo con los criterios y procedimientos vigentes”. Sin embargo, no consta en el RIF la evidencia de las deficiencias advertidas, así como los antecedentes que den cuenta de su corrección, según se indica en el anexo N° 4.

b) En 47 expedientes, el informe de cierre de la fiscalización señala que para el análisis se tuvieron a la vista “Otros documentos disponibles en la carpeta de la fiscalización, tales como: publicaciones, correos electrónicos, avisos en redes sociales, declaraciones, informes de otros organismos, fotografías, inspecciones personales, etc.”. No obstante, ninguno de esos antecedentes se encuentra respaldados en el RIF, según se indica en el citado anexo N° 4.

Lo anterior, expone a la Administración al riesgo de no contar con información completa, correcta e íntegra de los antecedentes analizados para sustentar los informes de cierre, afectando con ello la trazabilidad y transparencia del proceso de fiscalización.

Las situaciones descritas, se apartan del procedimiento de uso del RIF, numeral 7, apartado “Carga Inicial y Registro”, el cual prevé que cuando se inicia un procedimiento de fiscalización, toda la documentación asociada, sean estos oficios, correos electrónicos, actas, requerimientos de información, entre otros, deberá ser cargada en el sistema por el fiscalizador responsable.

Además, se alejan de lo previsto en el artículo 5: Actividades de Control, de la aludida resolución exenta N° 1.962, de 2022, numeral 5.1 Principio: Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables, específicamente el 5.1.4.2 Controles detectivos, que señala que el desempeño de las operaciones es revisado de acuerdo a



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

las normas o procedimientos establecidos, evaluando la efectividad y eficiencia de las mismas.

De igual manera, no se condicen con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de la citada ley N° 18.575, en orden a que los órganos de la Administración del Estado deben observar, entre otros, los principios de control, eficiencia y eficacia, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Finalmente, no armonizan con lo dispuesto en el artículo 13, inciso segundo, de ese texto legal, conforme al cual la función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella.

En su respuesta, la entidad examinada señaló que las instrucciones vigentes, contenidas en el “Procedimiento de Uso Integrado de Fiscalización”, establecen la obligación por parte del fiscalizador, de que toda la documentación asociada al proceso de fiscalización deba ser cargada en el sistema en el plazo de una semana, por lo que se está precisando en las capacitaciones a los fiscalizadores sobre la necesidad de describir adecuadamente en las actas el análisis realizado desde el punto de vista normativo y de las instrucciones vigentes de la SISS, que permita llegar a la conclusión contenida en el informe de cierre, así como realizar el registro de toda la documentación recopilada.

Enseguida, indicó que se ha requerido a los responsables de las fiscalizaciones identificadas por esta Contraloría General, complementar la información en los registros del RIF, que permita asegurar que los cierres “sin observación” se fundamentaron en evidencia suficiente y adecuada, como asimismo, revisar sus registros anteriores de modo de complementar la información en los casos correspondientes.

Sobre el particular, atendido que el servicio en su respuesta no desvirtúa lo objetado, sin que en esta ocasión aporte antecedentes sobre las capacitaciones realizadas, ni del requerimiento efectuado a las personas funcionarias en orden a proceder al registro de toda la documentación recopilada en la actividad de fiscalización y que sustenta el respectivo informe de cierre, se resuelve mantener la observación.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios instruya a los fiscalizadores para que recopilen e incorporen oportunamente en el Registro Integrado de Fiscalización toda la información que sirve de sustento a las actas de fiscalización y los correspondientes informes de cierre, remitiendo a esta Entidad de Control, una copia de la instrucción impartida, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

A su vez, en el mismo plazo, deberá enviar los antecedentes que den cuenta de haber incorporado en el anotado registro, la documentación relativa a las actividades de fiscalización detalladas en el anexo N° 4 de este informe final.

Finalmente, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá remitir, en igual plazo, la programación y las temáticas de las capacitaciones realizadas o por realizar a los fiscalizadores, orientadas a la correcta y completa incorporación en el RIF de toda la documentación generada con ocasión de las actividades de fiscalización.

1.7 Falta de constancia de que el sujeto fiscalizado ha tomado conocimiento del contenido del acta.

Al respecto, se constató que en 17 de las 82 actividades de fiscalización, no existe constancia de que el fiscalizado tuvo acceso y tomó conocimiento del contenido del acta que da cuenta de la actividad realizada, toda vez que no cuentan con la firma de este, pese a que en el formato de la misma se le identifica como asistente de la inspección, y tampoco se deja constancia de su negativa a suscribirla, según se detalla a continuación:

Tabla N° 4: Actas de fiscalización sin firma.

N°	Id Fiscalización	Oficina Regional, OR	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta Fiscalización	Fecha acta
1	4525	OR Copiapó	Nueva Atacama	Inca de Oro	73724	09-01-2024
2	4521	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	73718	09-01-2024
3	7646	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	73947 y 73948	13-01-2025
4	9588	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	81072	10-07-2025
5	9589	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	81073	10-07-2025
6	6552	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73932	20-11-2024
7	8332	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73974, 73975 y 73976	25-02-2025
8	7648	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	73950	13-01-2025
9	5801	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera	74081	12-08-2024
10	9578	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	81059 y 81060	05-06-2025
11	9579	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	81061	05-06-2025
12	6554	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	73934	20-11-2024
13	6553	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	73933	20-11-2024
14	4543	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73746 y 73747	20-02-2024
15	4532	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	73729	19-01-2024
16	4533	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	73730	19-01-2024
17	9580	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	81062	05-06-2025

Fuente: Información obtenida desde el Registro Integrado de Fiscalización.

Asimismo, se advirtió que el acta de fiscalización N° 73729, de 2024, no cuenta con la firma de la persona funcionaria de la SISS ni del fiscalizado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Lo anterior, no guarda armonía con lo establecido en el Instructivo para el llenado de actas de fiscalización, de mayo de 2018, de la SISS, vigente en el periodo auditado, que establece en su apartado 3.5, Firmas, que todas las actas deben llevar las firmas de los fiscalizados y del fiscalizador con sus nombres. En caso de que los fiscalizados no quieran firmar, se deberá dejar constancia de este hecho.

Además, se aleja de lo previsto en el artículo 5°: Actividades de Control, de la aludida resolución exenta N° 1.962, de 2022, numeral 5.1 Principio: Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables, particularmente, 5.1.4.2 Controles detectivos, que señala que el desempeño de las operaciones es revisado de acuerdo a las normas o procedimientos establecidos, evaluando la efectividad y eficiencia de las mismas.

De igual forma, no armoniza con lo dispuesto en los numerales 6.1.2 y 6.1.6, de su artículo 6°, en orden a que la calidad de la información dependerá de si ésta es correcta, esto es, que los sistemas de información deberán incluir comprobaciones que validen y aborden la integridad y precisión de la información, y suficiente, o sea que se dispone de información relevante con el nivel adecuado de detalle para los requisitos de información.

A su vez, se alejan de lo previsto en los numerales 6.1.7, 6.1.8 y 6.1.9, en el sentido que la información debe ser oportuna, esto es, que se encuentra disponible cuando se requiere; válida, que se obtiene a través de fuentes autorizadas, se recopila conforme a los procedimientos establecidos y representa eventos que realmente han ocurrido; y verificable, lo que implica que está sustentada con evidencia que justifica la fuente de información.

Finalmente, vulnera lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de la referida ley N° 18.575, que imponen a los órganos de la Administración del Estado el deber de observar, entre otros, el principio de control, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad auditada señaló que el acta de fiscalización no genera efectos jurídicos por sí misma ni constituye un acto sancionatorio en sí. Su única finalidad probatoria es respaldar las decisiones posteriores de la autoridad, radicando el verdadero valor legal en el acto administrativo consecuencial que dicte la Superintendencia (tales como instrucciones, comunicadas mediante oficios firmados por el Superintendente, o por el Jefe de la División de Fiscalización, previa delegación de facultades; formulaciones de cargos o resoluciones). Por lo tanto, para su plena validez, el acta no requiere de la firma ni de la notificación presencial al fiscalizado al término de la inspección.

En ese sentido, agregó que el valor probatorio del acta radica en que contenga la descripción de los hechos en forma precisa y detallada por el fiscalizador de la SISS, en su calidad de ministro de fe, sin emitir juicios de valor, por lo que la ausencia de la firma del fiscalizado en el acta física es una



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

formalidad que en ningún caso vicia el acto ni resta eficacia probatoria a los hechos constatados.

Luego, expresó que si bien el “Instructivo para el Llenado de Actas”, versión 2018, en su numeral 3.5, establecía que las actas “deben” llevar la firma del fiscalizado, dicha instrucción fue concebida históricamente como una política administrativa de buen servicio y transparencia en terreno, y en ningún caso como un requisito condicionante para la validez del acto, primando lo dispuesto en el referido artículo 11 A de la ley N° 18.902. Sin embargo, y con el propósito de alinear dicha política administrativa con el mandato expreso de la citada ley, se actualizó el citado instructivo, cuya versión vigente –de julio de 2025– establece en su numeral 3.5 que el acta “puede” llevar la firma, precisando de manera literal que “No es obligación que el fiscalizado firme el acta de fiscalización”.

Finalmente, junto con acoger la observación, el servicio se comprometió a reforzar en las próximas capacitaciones a fiscalizadores, respecto de la necesidad de que los funcionarios se atengan a las instrucciones vigentes en esta materia.

Sobre lo expuesto, en primer término, se debe aclarar que esta Entidad de Control en ningún caso ha cuestionado el valor probatorio del acta ni la calidad de ministro de fe de los fiscalizadores de la SISS, sino que la ausencia de la firma del sujeto fiscalizado en las actas y con ello la falta de constancia que este ha tomado efectivo conocimiento de su contenido.

Precisado lo anterior, corresponde anotar que las actas observadas en este numeral son anteriores al instructivo emitido el año 2025, por lo que a su respecto existía la obligación de estampar las firmas de los fiscalizados y del fiscalizador con sus nombres, y que en caso de que los primeros no lo hubieren querido, se debía dejar constancia de este hecho.

Asimismo, se debe señalar que el servicio en su respuesta no se pronunció respecto del acta de fiscalización N° 73729, de 2024, que no cuenta con la firma de la persona funcionaria ni del fiscalizado.

De esta manera, dado que las argumentaciones planteadas por la SISS no desvirtúan la situación detectada, que por lo demás constituye un hecho consolidado y que la medida informada obedece a una gestión de implementación futura, se mantiene lo observado.

En consecuencia, de acuerdo con lo comprometido en su respuesta, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios remita a esta Contraloría General la programación y temática que abordará en las capacitaciones que realice sobre la materia y su resultado, según corresponda, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

1.8 Sobre el incumplimiento de los plazos asociados al registro de las fiscalizaciones directas.

Al respecto, revisado el Registro Integrado de Fiscalización, RIF, herramienta de gestión para el registro y vínculo de datos y medios de prueba asociados al proceso de fiscalización de la SISS, se advirtieron las siguientes situaciones:

a) En 43 de los 82 expedientes de fiscalización, que conforman la muestra de auditoría, el cierre del proceso superó los 60 días de duración desde que se efectuó la inspección, sin que conste la autorización de la jefatura respectiva para su clasificación como intermedia o superior, según se detalla en el anexo N° 5.

Lo expuesto, se aparta de lo previsto en el procedimiento de uso del RIF, código PD-DF-031 de 2021, que establece en su numeral 7. "Plazos Asociados", apartado "Desarrollo de una fiscalización", que la extensión del proceso dependerá de las particularidades de cada caso, no obstante, clasifica de manera referencial la duración de las fiscalizaciones en: normal, hasta 60 días corridos; intermedia, hasta 120 días corridos; extensa, hasta 180 días corridos; y especiales, hasta 360 días corridos. Cabe destacar que el citado procedimiento, establece que es la jefatura respectiva quien debe autorizar la clasificación de fiscalizaciones en intermedia o superiores, en los casos en que se requiera más de 60 días para su desarrollo y conclusión.

b) En 44 de los 82 expedientes de fiscalización, se advirtió que la creación del registro de cada inspección en el RIF se realizó después de haber transcurrido 30 días desde realizada la fiscalización correspondiente, sin que conste la autorización de la jefatura respectiva, constatando que además la carga de los antecedentes en el sistema se realizó en promedio 56 días después de la creación del registro, según se indica en el anexo N° 6.

Asimismo, mediante correo electrónico de 13 de enero de 2026, el Jefe de la Unidad Técnica informó que no existe un procedimiento específico para registrar las cargas en el RIF en plazos superiores a una semana. Agregó que, en los informes de control de gestión mensuales han reiterado la necesidad del registro oportuno de las fiscalizaciones iniciadas.

Dicha situación, no se ajusta al aludido procedimiento de uso del RIF, numeral 7, apartado "Carga Inicial y Registro", el cual prevé que cuando se inicia un procedimiento de fiscalización, toda la documentación asociada, sean estos oficios, correos electrónicos, actas, requerimientos de información, entre otros, deberá ser cargada en el sistema por el fiscalizador responsable, en el plazo de una semana, a contar de la fecha en que se genera dicho documento, salvo situaciones excepcionales autorizadas por la respectiva jefatura.

Los hechos descritos en los literales a) y b), se alejan del procedimiento de uso del RIF, código PD-DF-031 de 2021, y de lo previsto en el artículo 5: Actividades de Control, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

numeral 5.1 Principio: Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables, particularmente, lo señalado en el 5.1.4.2 Controles detectivos, que prevé que el desempeño de las operaciones es revisado de acuerdo a las normas o procedimientos establecidos, evaluando la efectividad y eficiencia de las mismas.

Además, vulnera lo establecido en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y control, y que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos, respectivamente.

En su respuesta, el organismo examinado señaló que está reforzando en nuevas capacitaciones a los fiscalizadores la obligación de cumplir con los plazos de registro de los expedientes en la plataforma y de su cierre, tal como está instruido en el Procedimiento de uso del RIF, numeral 7, apartado “Carga Inicial y Registro”, el que permite en casos especiales y debidamente justificados ampliar el plazo requerido para cumplir con dicha obligación.

Además, mencionó que se ha requerido a las jefaturas responsables de los equipos de fiscalización del nivel regional indicar la justificación de los incumplimientos a los plazos detectados, lo que permitirá identificar problemáticas particulares que acontecieron a los fiscalizadores o situaciones que se repitan entre los equipos regionales, que pudiese ser abordada transversalmente.

En ese sentido, se aportó un archivo con una presentación sobre procedimiento RIF con data 19 de marzo de 2026 y el correo de la Jefatura de la División de Fiscalización de la SISS, en que requiere a las jefaturas de los equipos regionales identificar las causas de los atrasos detectados y reforzar las medidas de control para los efectos ahí señalados.

Al respecto, dado que el servicio en su respuesta no desvirtúa lo observado, que por lo demás constituyen situaciones consolidadas, y que tanto la presentación y el correo electrónico acompañados son de data reciente –19 y 24 de marzo de 2026–, se mantiene lo observado.

Además, es necesario hacer presente que, si bien en la aludida presentación se tratan los plazos para el cierre del procedimiento de fiscalización en el Registro Integrado de Fiscalización, no se adjuntaron los medios verificadores que den cuenta que se realizó la aludida capacitación.

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir la programación de las capacitaciones efectuadas y/o por efectuar sobre la materia, debiendo además acompañar los medios de verificación que acrediten la realización de la actividad desarrollada el día 19 de marzo de 2026, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

En igual plazo, deberá remitir el resultado del levantamiento realizado con las oficinas regionales, las conclusiones obtenidas y las medidas adoptadas al efecto.

1.9 Informes de cierre de fiscalizaciones directas incompletos.

Sobre la materia, de la revisión de las 82 actividades de fiscalización y sus expedientes en el RIF, se advirtió que el proceso concluye con la emisión del informe de cierre de la fiscalización, donde se individualiza al fiscalizado y se detalla la localidad, etapa del proceso, fecha de inicio, fecha de término, los antecedentes tenidos a la vista y la conclusión del proceso.

Al respecto, se constató que en 14 de ellas el citado informe se encuentra incompleto, a saber:

a) En 12 casos se incluyó como antecedente tenido a la vista en el análisis realizado, un correo electrónico genérico y sin fecha: “Antecedentes remitidos por ejecutivo@ess.cl, su correo del dd-mm-aaaa”, según se indica en la tabla N° 5.

b) En 7 casos, la conclusión del proceso mantuvo un párrafo genérico, sin completar la información respectiva al acta de fiscalización: “según consta en el Acta de Fiscalización XXX del dd-mm-aaaa. (INCLUIR ARGUMENTACIÓN AUTOEXPLICATIVA BREVE)”, según se indica en la tabla N° 5.

Tabla N° 5: Expedientes de fiscalización con mal uso del informe de cierre.

N°	ID Fiscalización	Unidad	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Análisis con correo genérico	Conclusión incompleta
1	3111	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera	60793 de 06-02-2024	No	Sí
2	8007	OR Copiapó	Nueva Atacama	Inca de Oro	81119 de 02-04-2025	Sí	No
3	9588	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	81072 de 10-07-2025	Sí	Sí
4	9211	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	81162 de 17-07-2025	Sí	No
5	8658	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	81142 de 10-06-2025	Sí	Sí
6	9137	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	80902 de 11-07-2025	Sí	No
7	9589	OR Copiapó	Nueva Atacama	Diego de Almagro	81073 de 10-07-2025	Sí	Sí
8	6554	OR Copiapó	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	73934 de 20-11-2024	Sí	Sí
9	6294	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	60740 de 18-11-2024	Sí	No
10	6925	OR Copiapó	Nueva Atacama	Copiapó	60749 de 15-01-2025	Sí	No
11	5800	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera	74080 de 12-08-2024	Sí	Sí



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Unidad	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Análisis con correo genérico	Conclusión incompleta
12	6293	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera	60710 de 07-05-2024	Sí	No
13	6295	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	60739 de 18-11-2024	Sí	No
14	3112	OR Copiapó	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	60791 y 60792 de 06-02-2024	No	Sí

Fuente: Información obtenida desde el Registro Integrado de Fiscalización de la SISS

Dicha situación, se aleja del numeral 6.1 de la anotada resolución exenta N° 1.962, de 2022, en orden a que la calidad de la información dependerá de si ésta es: 6.1.2 Correcta: Los sistemas de información deberán incluir comprobaciones que validen y aborden la integridad y precisión de la información; y 6.1.6 Suficiente: Se dispone de información relevante con el nivel adecuado de detalle para los requisitos de información.

En ese sentido, tampoco se condice con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado debe observar, entre otros, el principio de control, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad auditada señaló que está precisando en las capacitaciones a los fiscalizadores la necesidad de describir adecuadamente en el informe de cierre el análisis efectuado, de manera que permita asegurar que los cierres se fundamentan con evidencia suficiente y adecuada, y verificando que toda la información que se describan en el texto esté efectivamente registrada en el RIF. Además, mencionó que se ha aclarado que el texto tipo que se propone en el RIF es sólo una guía y obviamente no puede dejarse en el texto en caso de que no se utilice para la elaboración del informe de cierre.

Asimismo, expresó que se ha requerido a las jefaturas regionales que las personas funcionarias responsables de las fiscalizaciones identificadas con informes de cierre incompletos, los corrijan conforme a los criterios definidos.

En ese sentido, aportó una presentación sobre el procedimiento RIF de data 19 de marzo y el correo de la Jefatura de la División de Fiscalización, en que requiere a las jefaturas de los equipos regionales rectifiquen los informes de cierre observados, para lo cual, se solicita que se identifique la acción adoptada, en caso de ser factible.

De este modo, dado que el servicio en su respuesta no desvirtúa lo observado, que tanto la presentación y el correo electrónico acompañados son de data reciente –19 y 24 de marzo de 2026–, y se refieren a medidas de implementación futura, se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Además, es necesario hacer presente que, si bien en la aludida presentación se trata la elaboración del informe de cierre de fiscalización en el Registro Integrado de Fiscalización, no se adjuntaron los medios verificadores que den cuenta que se realizó la aludida capacitación.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir la programación de las capacitaciones efectuadas y/o por efectuar sobre la materia, debiendo además acompañar los medios de verificación que acrediten la realización de la actividad desarrollada el día 19 de marzo de 2026, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

En el anotado plazo, debe enviar además, los informes de cierre identificados en la tabla N° 5 de este informe, debidamente rectificadas, o informar de las gestiones adoptadas por las oficinas regionales en el caso de no ser factible su corrección.

1.10 Respetto de errores en el contenido de las órdenes de pago.

Sobre este aspecto, se debe indicar que el Manual de Adquisiciones DJF/UAL-001, de 30 de diciembre de 2022, de la SISS, en su numeral IV "Conceptos y definiciones", define como orden de pago el formulario mediante el cual se autoriza el pago de un bien o servicio. Asimismo, su anexo N°11 "Instructivo de gestión de pago", establece que la recepción conforme debe ser realizada por parte del inspector fiscal y remitido a la Unidad de Adquisiciones y Logística.

Luego, de la revisión de las licitaciones públicas que componen la muestra de la auditoría, se evidenciaron las siguientes situaciones:

i) En la licitación pública con adjudicación múltiple ID 1593-49-LQ23, "Control de calidad del Agua Potable 2024-Febrero a Junio", orden de compra ID 1593-88-SE24, se observó que mediante la orden de pago de 1 de julio de 2024, el inspector fiscal autorizó la facturación por un monto total a pagar de \$1.471.753, pese a que el monto que correspondía era de \$14.714.753.

En ese sentido, se advirtió que tanto en la factura electrónica N° 98.965, emitida por el adjudicatario, Eurofins Testing Chile S.A., el 28 de junio de 2024, como en el estado de pago N°3¹⁵, de 1 de julio de 2024, y el comprobante orden de pago SIGFE¹⁶, el monto facturado y pagado fue de \$14.714.753.

ii) En la licitación pública ID 1593-30-LE24, "Validación de los resultados 2023 del proceso de autocontrol", se constató una diferencia en la información contenida en las correspondientes órdenes de pago, en

¹⁵ Documento interno de la SISS, emitido en conjunto con la orden de pago y que presenta el grado de avance de la licitación.

¹⁶ Comprobante SIGFE del pago realizado por Tesorería General de la República, mediante modalidad pago centralizado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

específico, en una se presenta el valor total a pagar y la retención del impuesto correspondiente a los honorarios y en la otra no se incluye dicha retención, pese a que esta se materializó, según el siguiente detalle.

Tabla N° 6: Error en las órdenes de pagos asociadas a la licitación pública ID 1593-30-LE24.

Boleta de honorarios electrónicas				Orden de pago			
N°	Fecha	Total liquidado \$	Impuesto retenido \$	Total honorarios \$	Fecha	Monto descuento \$	Total a pagar \$
177	03-09-2024	3.112.459	626.231	3.738.690	05-09-2024	-	3.738.690
182	19-11-2024	7.262.405	1.461.205	8.723.610	26-11-2024	1.461.205	7.262.405

Fuente: Boletas de honorarios y órdenes de pago remitidas por la SISS, mediante correos electrónicos de 11 de septiembre y 17 de diciembre de 2025.

iii) Finalmente, se evidenció la existencia de 17 órdenes de pago con antecedentes incompletos o erróneos, según detalle expuesto en anexo N° 7 de este informe, los que se relacionan con información relativa a los actos administrativos que aprobaron las adjudicaciones y los contratos, las órdenes de compra o los certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, los que conformaban el expediente de pago.

En otro orden de ideas, a través de correo electrónico de 15 de enero de 2026, la Jefatura del Área de Gestión, Administración y Finanzas de la SISS, confirmó que no existe un instructivo sobre el llenado del documento denominado orden de pago, por lo que la información que se presenta en este queda a criterio de los profesionales de tesorería y los correspondientes inspectores fiscales.

La situación advertida, no se condice con lo previsto en el numeral 1.1. de la referida resolución exenta N° 1.962, de 2022, conforme al cual, una de las características del control interno es ser un proceso integral, que consiste en una serie de acciones relacionadas con las operaciones de la entidad, que deben presentarse en forma continua y ser inherentes a la manera en que la alta dirección administra la organización. Debe diseñarse dentro de las actividades propias de la entidad, de ese modo se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la administración.

A su vez, se aparta de lo señalado en su numeral 1.6, que indica que el control interno está dirigido para que la entidad logre los siguientes objetivos generales: 1.6.1 Ejecutar las operaciones de manera ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva. 1.6.2 Satisfacer las obligaciones de responsabilidad, en el sentido que tanto las organizaciones como las personas funcionarias que la integran, se hacen responsables por sus decisiones y acciones dentro de la misma. 1.6.3 Cumplir con las leyes y regulaciones vigentes.

Asimismo, no se condice con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 53 de la aludida ley N° 18.575, conforme a los cuales, la Administración del Estado, que señalan que esta deberá observar, entre otros, el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

principio de control, debiendo emplear medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo auditado reconoció los errores advertidos en este numeral, señalando que se tratará la oportunidad de mejora, tanto en la estandarización del llenado de la documentación, como en la verificación de los datos ingresados.

Luego, hizo presente que las órdenes de pago tienen un conjunto de campos obligatorios, que constituyen el contenido mínimo para ser aprobadas, los que fueron registrados en todos los documentos. Adicionalmente, mencionó que la modalidad de licitación con adjudicación múltiple no es frecuente en otras unidades de la SISS, y la plataforma se diseñó para la generalidad de los contratos y se adaptó para resolver las excepcionalidades, como el caso de este tipo de licitación en los controles de agua potable.

A continuación, manifestó que para mejorar el proceso, se plantearon tres líneas de intervención, en las cuales el Área de Gestión, Administración y Finanzas –de la cual la Unidad de Finanzas depende directamente– ya se encuentra ejecutando a la fecha de su presentación. En primera instancia, modificación de los manuales y procesos relacionados con el área; en segundo lugar, la utilización de un sistema que estandarice, unifique criterios y valide campos vacíos, antes del envío de la documentación; y en tercer lugar, la formalización del cargo de gestor de contratos, el cual velará por la correcta documentación que corresponda resguardar para su cumplimiento y contribuirá al control interno de las operaciones de cobro de multas, pago y recepción conforme, lo que ya se empezó a implementar a nivel de experiencia piloto.

Al respecto, dado que las situaciones objetadas constituyen hechos consolidados, que no se ha acreditado la experiencia piloto informada y que las medidas señaladas son de implementación futura, se mantiene la observación.

Por consiguiente, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios remita los manuales que haya elaborado o actualizado, o bien su estado de avance, según corresponda, en los cuales se aborde la correcta forma de elaborar las órdenes de pago, especificando, a lo menos, los antecedentes que deben contener, el o los responsables de su confección y el mecanismo de control que se aplicará, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

Asimismo, y en el anotado plazo, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá informar documentalmente el sistema que utilizará para estandarizar y unificar criterios, así como validar la existencia de campos vacíos en las órdenes de pago, previo al envío de la documentación para su pago. Además, debe enviar el antecedente que acredite la formalización del cargo de gestor de contratos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

1.11 Ausencia en la verificación de autenticidad de los documentos en garantía.

Al respecto, no consta que las cauciones para garantizar el fiel cumplimiento de los contratos suscritos entre la SISS y los respectivos proveedores¹⁷ hayan sido validadas de conformidad con el procedimiento de certificación de validez dispuesto por esa Superintendencia.

En relación con lo anterior, el Jefe de la Unidad Técnica de la División de Fiscalización de la SISS indicó, por medio de su correo electrónico de 8 de octubre de 2025, que la acreditación de veracidad o autenticidad de la documentación se efectúa de manera directa en la página web de la institución bancaria o financiera al momento de custodiar el documento en garantía, lo que a su vez no genera un registro de visita.

De esta manera, la ausencia de antecedentes que permitan acreditar que se efectuó una validación de las cauciones entregadas, expone a la Administración al riesgo de recibir instrumentos financieros falsos o que resulten ineficaces, esto es, que no cumplan con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de cualquier clase de obligación contraída con el tomador -empresa contratista o proveedor- del referido documento.

Lo anterior, no guarda armonía con el procedimiento “Registro y custodia de garantías de seriedad de la oferta y fiel cumplimiento de contrato” de la SISS -código PD-AGAF-001-, aprobado el 17 de julio de 2023, que establece en su numeral 4.2, que la Unidad de Finanzas deberá certificar la validez del 100% de los documentos en custodia (incluidos sus endosos y prórrogas) con la entidad bancaria o financiera correspondiente, por medios escritos y/o electrónicos y que dicha certificación deberá estar respaldada por un documento emitido por el banco respectivo (documento tipo, carta, oficio, correo electrónico institucional), y que para el caso de las certificaciones en línea se aceptarán las que sean respaldadas por documentos digitales emitidos por el banco, siempre y cuando este mantenga los datos que identifiquen claramente la garantía o póliza de que se trate.

Del mismo modo, no armoniza con lo establecido en el artículo 1° de la referida resolución exenta N° 1.962, de 2022, según el cual, el control interno tiene entre sus características, 1.4 “Proveer seguridad razonable”, esto es, que un sistema de control interno efectivo proporciona seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la organización; 1.6 Está dirigido hacia el logro de objetivos de la entidad, entre ellos, 1.6.4 Entregar protección a los recursos de la entidad contra pérdidas por mal uso, abuso, mala administración, errores, fraudes o irregularidades, así como también, para la información y documentación, que también corren el riesgo de ser mal utilizados o destruidos.

En ese sentido, se aparta de lo indicado en los artículos 3° y 5° de la aludida ley N° 18.575, en orden a que los órganos de la Administración del Estado deberán observar los principios de eficiencia, eficacia y

¹⁷ Licitaciones públicas ID 1593-49-LQ23, 1593-43-LE24, 1593-52-LE24, 1593-2-LQ25 y 1593-30-LE24.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

control; y que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos, respectivamente.

Asimismo, no se condice con lo establecido en su artículo 53, que precisa que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad examinada expresó que la verificación de la autenticidad de la documentación se realiza de forma directa vía web y/o mediante consulta telefónica, tanto con las aseguradoras, como con los bancos y/o instituciones que emitan el documento en garantía, lo que no genera un reporte y/o registro de la validación. Es en este punto, que la Unidad de Finanzas se encuentra en proceso de revisión, corrección y adecuación del proceso como tal.

A su vez, expuso que ante la imposibilidad de que la verificación se realice de forma presencial por cada entidad otorgante de cauciones, una de las alternativas que se espera implementar para estos efectos es transferir al tomador del documento en caución la responsabilidad de demostrar la autenticidad del documento al momento de la emisión y entrega de éste.

Sobre el particular, cabe aclarar que lo observado es la falta de evidencia de haberse efectuado la validación del documento de caución, de conformidad con lo indicado en el “Registro y custodia de garantías de seriedad de la oferta y fiel cumplimiento de contrato” y no la falta de verificación.

Precisado lo anterior, se debe anotar que la transferencia al tomador de la caución, de la responsabilidad de demostrar la autenticidad del mismo al momento de su emisión y entrega, no libera al servicio de la responsabilidad de validar su autenticidad y dejar constancia de ello, y así dar cumplimiento al principio del debido resguardo de los recursos públicos. En razón de lo señalado, se resuelve mantener la observación.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios defina y formalice el medio a través del cual se dejará evidencia de la validación de la autenticidad de las cauciones que reciba, informando las medidas adoptadas al efecto, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

2. En relación con las fiscalizaciones directas a las plantas de agua potable.

2.1 Ausencia de fiscalización a plantas de agua potable.

Se advirtió que el servicio sanitario ESSSI Altos de Cantillana, ubicado en la comuna de Isla de Maipo, región Metropolitana de Santiago, no ha sido fiscalizado en terreno desde agosto de 2022.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Asimismo, se observó que las instalaciones de la empresa Melipilla Norte S.A. fue fiscalizada en terreno por última vez en febrero de 2020, mientras que ESSSI Huertos Familiares y ESSSI Padre Hurtado fueron fiscalizadas los años 2022 y 2023, respectivamente, solo en materias específicas –inversiones realizadas en el contexto de planes de desarrollo–, sin abordar en su totalidad la operación de las plantas, esto es, calidad del agua potable, disponibilidad de fuentes de captación, estados de acumulación de aguas, entre otros.

Dicha situación adquiere relevancia, considerando, a modo de ejemplo, que durante la inspección en terreno realizada por el Equipo de Fiscalización de la CGR y en conjunto con la SISS, el 6 y 28 de enero de 2026, a la instalación Melipilla Norte, ubicada en la comuna de Melipilla y a Huertos Familiares, en la comuna de Tiltill, se identificaron las siguientes situaciones:

a) Empresa Sanitaria Melipilla Norte S.A.

Se observó que la Oficina Regional Metropolitana realizó una fiscalización de oficio por medio del oficio ordinario N° NC-1984, de 17 de junio de 2025, mediante el cual se solicitó a la empresa un esquema general del Sistema de Producción de Agua Potable y completar una lista de chequeo, en la que se incluyeron antecedentes sobre: seguridad de infraestructura, infraestructura de proceso, requisitos mínimos de los equipos instalados, así como de la mantención de activos, y de aspectos operacionales, requisitos complementarios de infraestructura y operación, y requisitos del personal que interviene en la producción de agua potable. El informe de cierre de la fiscalización concluyó sin hallazgos advertidos, considerando que la empresa respondió lo solicitado y “ha dado cumplimiento a la normativa vigente, no acusa deficiencias en la materia fiscalizada, y a la fecha no hay evidencia de incumplimiento normativo asociado”.

No obstante, en la inspección en terreno de 6 enero de 2026, se constataron las siguientes situaciones en la planta:

i. Restos de poda de años anteriores en el área aledaña a los pozos de abastecimiento de agua cruda N°s 6 y 7.

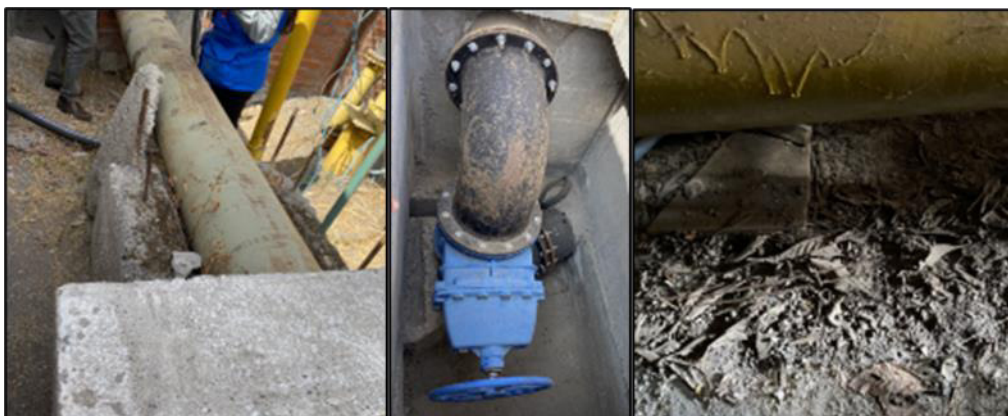
Imagen N° 4: Residuos y restos de poda presentes en zona aledaña a los pozos N°s 6 y 7.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

ii. El sistema de impulsión principal de la planta se encuentra sostenido en apoyos sin terminar y/o deteriorados.

Imagen N° 5: Sistema de impulsión principal.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

iii. Las conexiones eléctricas de la sala de control se encontraban expuestas y no canalizadas.

Imagen N° 6: Estado de las conexiones eléctricas dentro y fuera de la sala de control.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

iv. Material acopiado entre dos grupos electrógenos, por ejemplo, sacos con material tipo pellet, repuestos de maquinarias, entre otros, constituyendo un riesgo por ser un eventual material comburente.

Imagen N° 7: Pretil de contención de derrames y residuos en el área de los grupos eléctricos.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

v. Filtración de agua en el techo de la sala de presurización, proveniente del segundo nivel.

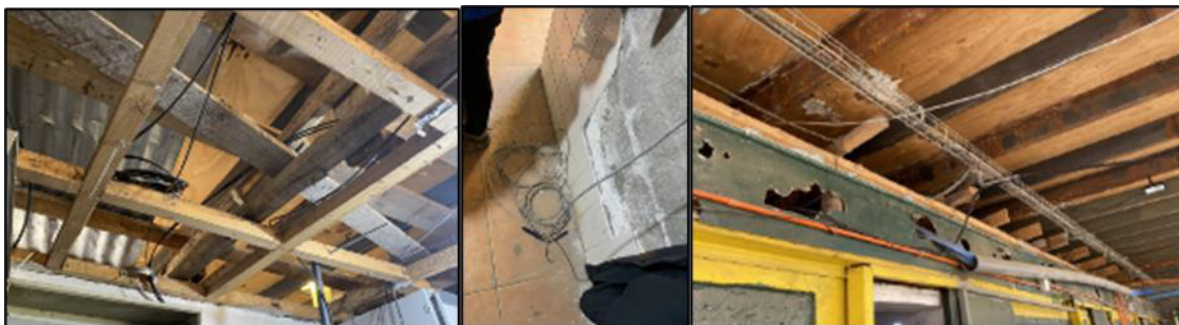
Imagen N° 8: Bombas en sala de presurización y techo con filtración.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

vi. Infraestructura de los techos de las salas de maquinarias en mal estado. Al respecto, las profesionales de la SISS señalaron –según consta en acta– que posterior a la última fiscalización efectuada en terreno en 2019, se solicitó a la sanitaria construir techos en las salas de maquinarias, sin embargo, en la actualidad dicho techo no presenta mantención efectiva dado que muestra signos de filtración, destacando que la empresa implementó un techo sobre la estructura antigua.

Imagen N° 9: Condiciones de techumbres de salas de máquinas.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

vii. Cámara del caudalímetro del pozo P4 sin tapa, solo un tablón de cartón el que además se encontraba en mal estado, exponiendo a los trabajadores a caídas y otros riesgos.

Imagen N° 10: Cámara de caudalímetro de pozo N° 4.



Fuente: Acta de fiscalización del 6 de enero de 2026.

Las situaciones definidas en los puntos i), iii) iv) vi) y vii), quedaron consignadas en las Actas de Fiscalización N°s 86451 y 86452, ambas de 6 de enero de 2026, de la SISS y posteriormente la Oficina Regional Metropolitana de la SISS emitió el oficio ordinario N° NC-105, de 12 de enero del 2026, por medio del cual comunica a la concesionaria los hallazgos que requieren ser abordados y solicita elaborar y remitir un plan de trabajo con una Carta Gantt, destinada a subsanar cada una de las observaciones, en el plazo de 15 días hábiles desde la notificación de ese requerimiento.

b) Empresa Sanitaria ESSSI Servicio Sanitario de Huertos Familiares.

Se constató que, por medio del citado oficio ordinario N° NC-1984, de 17 de junio de 2025, la Oficina Regional Metropolitana realizó una fiscalización de oficio a ESSSI, la que concluyó sin hallazgos advertidos, considerando que la empresa respondió a lo solicitado y “ha dado cumplimiento a la normativa vigente, no acusa deficiencias en la materia fiscalizada, y a la fecha no hay evidencia de incumplimiento normativo asociado”.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

No obstante, en la inspección en terreno de 28 de enero de 2026, se constataron las siguientes situaciones en la planta:

i. Muro del cierre perimetral presenta áreas con derrumbe de la pandereta, que según lo informado en la visita estaría en esa condición desde el año 2024.

Imagen N° 11: Muro perimetral de planta ESSSI Huertos Familiares.



Fuente: Acta de fiscalización del 28 de enero de 2026.

Cabe destacar que, revisadas las actas de fiscalizaciones previas efectuadas a la planta¹⁸, todas ellas con motivo del Plan de Desarrollo de la sanitaria, se advirtió que en ninguna de ellas se observó las malas condiciones del cierre perimetral.

Asimismo, se constató que mediante la carta ESSSI GG/102/2025, de 10 de julio de 2025, la empresa sanitaria dio respuesta al citado oficio ordinario N° NC-1984, de 2025, informando en el ítem “Seguridad de infraestructura” que sí “Cumple con estándar de Oficio SISS N°4545 de fecha 10.12.2019 que define los estándares mínimos en infraestructura relacionado con cierre de recintos” y que sí cuenta con un cierre perimetral.

ii. Residuos y materiales de construcción ubicados en la sala de grupo electrógeno.

¹⁸ Actas de fiscalización N° 79059 y N° 79060, de 29 de agosto de 2024; y N° 83232, de 7 de octubre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Imagen N° 12: Residuos en sector de grupo electrógeno.



Fuente: Acta de fiscalización del 28 de enero de 2026.

iii. Sala de cloración sobre edificación no terminada.

Imagen N° 13: Sala de cloración planta ESSSI Huertos Familiares.



Fuente: Acta de fiscalización del 28 de enero de 2026.

iv. Estanque de acumulación con residuos en su interior.

Imagen N° 14: Estanque de acumulación de la planta ESSSI Huertos Familiares.



Fuente: Acta de fiscalización del 28 de enero de 2026.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

La falta de priorización de las instalaciones podría exponer a la Administración al riesgo de no fiscalizar y requerir oportunamente medidas correctivas para atender las desviaciones operacionales que se puedan presentar y afectar con ello, la calidad del agua potable suministrada y la continuidad del servicio. Dicha situación, se relaciona a su vez con la ausencia de criterios y/o lineamientos para ponderar los servicios sanitarios que serán fiscalizados durante un año calendario, según se expone en el Acápito de Control Interno, numeral 1.3.

La situación detectada, se aparta de lo dispuesto en los artículos 2° y 4°, letra c), de la ley N° 18.902, que Crea la Superintendencia de Servicio Sanitarios, en orden a que corresponde a este organismo la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios y velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.

Asimismo, vulnera los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la aludida ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de eficiencia, eficacia y control en el cumplimiento de sus funciones. A su vez, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo examinado señaló que la materia se vincula directamente con los criterios para determinar la priorización de las fiscalizaciones en recintos productivos, que se analizó en la respuesta a lo observado en el apartado de Aspectos de Control Interno, numeral 1.3. de este informe final.

Luego, mencionó que en el caso de las localidades de Pichidangui y Los Molles, los sistemas de tratamiento y pretratamiento para abatir parámetros como cloruros, hierro y sulfatos, son complejos y de alto costo, por lo que una adecuada operación es fundamental para evitar incumplimientos a la norma de calidad de agua potable.

A su vez, para el caso de Melipilla Norte, manifestó que actualmente el agua cruda no requiere abatimiento de ningún parámetro específico, por lo que solo requiere la adición de desinfectante para asegurar el cumplimiento normativo y, en caso de exceder algún parámetro, ese puede ser abatido mediante la mezcla de sondajes de distinta calidad.

Enseguida, para el caso de Los Molles y Pichidangui, expresó que los incumplimientos a la norma de calidad del agua potable en el periodo auditado se vinculan estrechamente con los parámetros abatidos por sus respectivos sistemas de tratamiento, mientras que, para el caso de Melipilla Norte, el incumplimiento particular, exceso de sulfatos, no se vincula con la infraestructura del centro productivo.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

En ese sentido, agregó que las fiscalizaciones desarrolladas a los centros productivos de Los Molles y Pichidanguí pueden tener incidencia en controlar situaciones de riesgo vinculadas con los incumplimientos detectados, en cambio, no se aprecia que una fiscalización directa en el centro productivo de Melipilla Norte hubiese podido reducir el riesgo de exceder el límite normado para sulfatos, que fue detectado en el agua potable en dicha instalación. En el mismo orden de ideas, hizo presente que la priorización de la fiscalización de infraestructura dependerá de factores propios de la misma, abordándose desde una mirada sistémica respecto de otras variables a fiscalizar por las oficinas regionales.

Por otra parte, señaló que en las fiscalizaciones efectuadas por la Oficina Regional Metropolitana de Santiago en conjunto con el Equipo de Fiscalización de esta Entidad de Control, en los sectores de Padre Hurtado, Altos de Cantillana y Huertos Familiares, se identificaron vulnerabilidades que, sin perjuicio de requerir su atención y mejora, no influyen necesariamente en una falla de la calidad del agua potable.

Enseguida, señaló que la Oficina Regional Metropolitana realizó los requerimientos respectivos por los oficios N° NC-105, de 12 de enero de 2026, para el centro productivo Melipilla Norte; oficio N° NC-301, de 27 de enero de 2026, para las plantas de producción de agua potable de ESSSI Padre Hurtado, Padre Hurtado Oriente y Copa Aires del Maipo; y oficio N° NC-343, de 2 de febrero de 2026, para la planta de producción de agua potable ESSSI Huertos Familiares, a los cuales efectuará su seguimiento con el objeto de verificar la ejecución de las mejoras solicitadas. Asimismo, indicó que por medio del oficio N° NC-908, de 19 de marzo de 2026, se reiteró a ESSSI la solicitud del plan de trabajo para las plantas de producción de agua potable de Padre Hurtado, Padre Hurtado Oriente, Copa Aires del Maipo y Huertos Familiares.

Finalmente, reiteró su compromiso de documentar los criterios de priorización de las fiscalizaciones a los recintos productivos en la próxima programación, así como el seguimiento de la ejecución de las mejoras requeridas a las empresas.

Respecto de lo argumentado para la planta de producción de agua potable de Melipilla Norte, corresponde indicar que, si bien las situaciones detectadas en la planta no se vinculan directamente con el exceso de sulfatos en las fuentes de agua cruda, sí pueden afectar la continuidad del servicio, toda vez que se detectaron riesgos en el área aledaña a la ubicación de los pozos de captación, así como riesgos en la infraestructura eléctrica de la planta.

Asimismo, respecto de lo señalado en el caso del servicio de ESSSI en Huertos Familiares, es necesario mencionar que, si bien las vulnerabilidades identificadas no influirían necesariamente en una falla de la calidad del agua potable, la presencia de residuos dentro del estanque de acumulación de agua potable podría impactar directamente en su calidad. Además, la vandalización de la infraestructura de la planta debido al mal estado del cierre perimetral eventualmente sí puede ocasionar una afectación en la continuidad del servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Por su parte, la entidad auditada no ha aportado antecedentes que den cuenta de la corrección de las deficiencias informadas a través de los citados oficios N° NC-105 y N° NC-343, ambos de 2026, en los centros productivos de agua potable Melipilla Norte y ESSSI Huertos Familiares, respectivamente.

De esta manera, dado que las argumentaciones planteadas por la SISS en su respuesta no desvirtúan las situaciones objetadas y que la medida informada, consistente en documentar los criterios de priorización de las fiscalizaciones a los recintos productivos en la próxima programación, es de implementación futura, se mantiene la observación.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios identifique aquellas plantas de producción de agua potable que no hayan sido fiscalizadas en los últimos periodos y evalúe la pertinencia de incorporarlas en el programa de fiscalización del año en curso. Asimismo, deberá remitir el análisis efectuado, junto con los antecedentes que lo respalden, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

Asimismo, y en el anotado plazo, deberá informar y acreditar el seguimiento a las instrucciones emitidas por medio de los oficios N° NC-105, de 12 de enero de 2026, N° NC-301, de 27 de enero de 2026 y N° NC-343, de 2 de febrero de 2026.

2.2 Falta de remisión de antecedentes que dan cuenta de eventuales incumplimientos que son de competencia de otros órganos de la Administración del Estado.

2.2.1 Sobre eventuales incumplimiento al manejo de sustancias peligrosas.

Al respecto, cabe señalar que artículo 192 del decreto N° 43, de 2015, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Sustancias Peligrosas, establece que le corresponderá a las Secretarías Regionales Ministeriales, SEREMI, de Salud, en su calidad de autoridad sanitaria, fiscalizar su aplicación y cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del Libro Décimo del Código Sanitario, dentro de sus respectivos territorios de competencia.

En este sentido, en las actas de fiscalización N° 78763, de 26 de junio de 2024; N° 77936, de 25 de julio de 2024 y N° 80507, de 16 de mayo de 2025, al servicio sanitario ESSSI Pichidangui, ubicado en la comuna de Los Vilos, región de Coquimbo, fiscalizadores de la SISS advirtieron las siguientes situaciones: “se mantiene observación respecto de las deficiencias en sala de almacenamiento productos químicos” y “sala de productos químicos presenta daños en pretil de contención de derrames”, sin que conste la realización de medidas tendientes a requerir la atención de dichas deficiencias a la empresa de servicios sanitarios o la comunicación de las mismas a la SEREMI de Salud respectiva.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Sobre este punto, el Jefe de la Unidad Técnica de la SISS informó en su correo electrónico de 4 de febrero de 2026, que no ha comunicado hallazgos identificados en alguna fiscalización y que sean competencia de otra entidad, por ejemplo, SEREMI de Salud.

De igual forma, el Jefe de la Oficina Regional de Coquimbo informó -según consta en acta de 9 de diciembre de 2025-, que las fiscalizaciones directas no contemplan la evaluación de materias que sean facultad de otros servicios, de manera que no consideran evaluar las condiciones de almacenamiento y etiquetado de sustancias y/o residuos peligrosos, no obstante, las personas fiscalizadoras pueden realizar observaciones y sugerencias a las empresas sanitarias respecto a estas materias, generalmente de manera verbal, con el objetivo de asegurar la calidad y continuidad del servicio de agua potable, lo que no se condice con lo identificado en las citadas actas de fiscalización.

En este contexto, en la visita realizada el 9 de diciembre de 2025, el Equipo de Fiscalización de la CGR en conjunto con la SISS, se identificaron las siguientes situaciones en la instalación ESSI Pichindagui.

- En la bodega de productos químicos, donde se almacena permanganato de potasio¹⁹ e hipoclorito de sodio²⁰, se observó que el piso radier y pretil de contención presentan indicios de derrame, la puerta de acceso es cerrada con un alambre, envases sin tapa y sin etiquetado, acopio de materiales de construcción, entre otros.

Imagen N° 15: Sala de productos químicos en planta ESSSI Pichidangui.



Fuente: Acta de fiscalización del 9 de diciembre de 2025.

Las situaciones advertidas adquieren relevancia por cuanto la falta de remisión a la SEREMI de Salud respectiva, de los antecedentes en los que constatan incumplimiento al mencionado decreto N° 43, de 2015, podría afectar la labor de fiscalización de ese organismo respecto del cumplimiento en el manejo de sustancias peligrosas.

¹⁹ Sustancia peligrosa clasificada como comburente sólido clase 5.1, según la NCh 382, 2013.

²⁰ Sustancia peligrosa clasificada como corrosiva, según la NCh 382, 2013.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Asimismo, se aparta de lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 8° de la anotada ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de control, eficiencia y eficacia, coordinación y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, empleando medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo examinado aludió a lo manifestado con ocasión de lo observado en el acápite I, Aspectos de Control Interno, numeral 1.2 de este informe, en el sentido de acoger lo observado y actualizar el “Manual DF” y el “Manual de Gestión de Oficinas Regionales”, con el objetivo de incorporar un lineamiento estandarizado para oficiar a las autoridades competentes situaciones de riesgo detectadas que excedan el ámbito de fiscalización de esa entidad. Además, indicó que derivará a los organismos pertinentes las observaciones levantadas en el presente numeral.

De este modo, dado que la entidad auditada acogió lo observado, y que las medidas informadas corresponden a gestiones de implementación futura, se mantiene lo observado.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá poner en conocimiento de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Coquimbo, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 43, de 2015, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

2.2.2 Sobre eventuales incumplimientos en almacenamiento de combustible.

Al respecto, cabe señalar que el artículo 305 del decreto N° 160, de 2009, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el Reglamento de Seguridad para las Instalaciones y Operaciones de Producción y Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento de Combustibles Líquidos, establece que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, será el organismo encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento del reglamento.

En este sentido, por medio del oficio ordinario N° NC-2582, de 17 de julio de 2019, la SISS instruyó a las empresas sanitarias que adopten medidas que permitan reducir al mínimo el riesgo de contaminación por manejo de combustibles al interior de los recintos de agua potable, y requirió a la SEC certificar y/o inspeccionar periódicamente a todas las instalaciones que almacenen y/o manipulen combustibles, en conformidad con las disposiciones establecidas en el citado decreto N° 160, de 2009.

En ese contexto, cabe señalar que revisada el acta de fiscalización N° 73934, de 20 de noviembre de 2024, se observó “derrame de combustible proveniente del grupo generador eléctrico” en las instalaciones de Nueva



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Atacama en Tierra Amarilla, sin embargo, aquellos eventuales hallazgos no han sido comunicados a los órganos de la Administración del Estado con competencia, según lo informó el Jefe de la Unidad Técnica de la SISS en el citado correo electrónico 4 de febrero de 2026. Así como tampoco, aquellos hallazgos identificados durante las visitas realizadas en conjunto con el equipo de la CGR.

Lo anterior, adquiere relevancia por cuanto el Equipo de Fiscalización de la CGR en conjunto con la SISS visitó los servicios sanitarios de agua potable administrados por ESSSI, Nueva Atacama y Melipilla Norte, durante diciembre de 2025 y enero de 2026, donde se identificaron las siguientes situaciones:

i. En la visita a terreno, de 9 de diciembre de 2025, a la planta ESSSI Pichidangui, ubicada en la comuna de Los Vilos, región de Coquimbo, se observó tres bidones de combustible a un costado de los grupos electrógenos de las plantas de osmosis inversa que se encontraban en la intemperie y sobre suelo descubierto, sin un sistema de contención de derrame, con cables no canalizados y evidenciándose manchas de combustible en el entorno de ambos grupos electrógenos. Dicha situación, quedó plasmada en el acta de fiscalización N° 61296, de 9 de diciembre de 2025, de la SISS donde “reitera la falta de pretil de contención antiderrames”.

Imagen N° 16: Bidones de combustible y grupos electrógenos en la planta ESSSI Pichidangui.



Fuente: Acta de fiscalización de 9 de diciembre de 2025

iii. En la visita a terreno, de 13 de enero de 2026 a la planta ESSSI Chinguío –según consta en acta–, ubicada en la comuna de Puerto Montt, región de Los Lagos, se advirtió que el estanque de gasolina de 1 m³ de capacidad se encontraba al interior de un contenedor plástico de mayor tamaño, los envases utilizados para la distribución de gasolina estaban dispuestos sobre el radier y sin un sistema de contención de derrames y el grupo electrógeno se encontraba en una sala cerrada y sin sistema de contención de derrames. Para este caso, el personal de la SISS no dejó constancia de dicha situación en el acta de fiscalización levantada en la visita.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Imagen N° 17: Tanque de combustible y grupo electrógeno en planta ESSSI Chiquío.



Fuente: Acta de fiscalización de 13 de enero de 2026.

Las situaciones advertidas adquieren relevancia por cuanto la falta de remisión a la SEC, de los antecedentes en los que se constatan eventuales incumplimientos al mencionado decreto N° 160, de 2009, podría afectar la labor de fiscalización de ese organismo respecto del almacenamiento de combustibles líquidos, además de exponer a trabajadores de la planta a los riesgos derivados del derrame de hidrocarburos, tales como intoxicaciones o incendios.

Asimismo, se aparta de lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 8° de la referida ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de control, eficiencia y eficacia, coordinación y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, empleando medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad auditada aludió a lo manifestado con ocasión de lo observado en el acápite Aspectos de Control Interno, numeral 1.2 de este informe, en el sentido de acoger lo observado y actualizar el “Manual DF” y el “Manual de Gestión de Oficinas Regionales”, con el objetivo de incorporar un lineamiento estandarizado para oficiar a las autoridades competentes situaciones de riesgo detectadas que excedan el ámbito de fiscalización de esa entidad. Además, indicó que derivará a los organismos pertinentes las observaciones levantadas en el presente numeral.

En consideración que la entidad auditada acogió lo observado, y que las medidas informadas corresponden a gestiones de implementación futura, se mantiene lo observado.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá poner en conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 160, de 2009, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

2.2.3 Sobre eventuales incumplimientos en la infraestructura eléctrica.

Al respecto, cabe señalar que el artículo 20 del decreto N° 8, de 2020, del Ministerio de Energía, que aprueba el Reglamento de Seguridad de las Instalaciones de Consumo de Energía Eléctrica, determina que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, es el organismo encargado de fiscalizar y supervigilar su cumplimiento y de los respectivos pliegos de normas técnicas.

En este sentido, se constató que la SISS por medio del Contrato N° 29, de julio de 2024, contrató a Ingeniería y Soluciones de Tratamiento Ingeaguas, para que realizara el servicio de consultoría “Levantamiento estado operacional equipos e instalaciones eléctricas sanitaria Los Molles”, la que arrojó entre sus principales observaciones que las conexiones eléctricas y canalizaciones en la planta ESSSI Los Molles incumplen la normativa de la SEC, identificando, entre otros, las siguientes situaciones: equipos eléctricos a la intemperie sin protección eléctrica; carencia de canalizaciones del cableado eléctrico; tableros eléctricos fuera de norma; interruptores de energía en falla, dejando pasar corriente aun estando desactivados; gabinetes eléctricos en condiciones subestándar (corroídos, con daño en bisagras, chapas, manillas y pintura).

Sobre este punto, el Jefe de la Unidad Técnica de la SISS, informó en su correo electrónico de 4 de febrero de 2026, que no ha comunicado hallazgos identificados en alguna fiscalización y que sean competencia de otra entidad, por ejemplo, la SEC.

Lo anterior cobra importancia, debido a que en la visita de terreno de 3 de diciembre de 2025 –según consta en acta–, efectuada por el Equipo de Fiscalización de la CGR en conjunto con la SISS, se observó conexiones eléctricas en suspensión en la planta de osmosis inversa, que presentaba filtraciones desde los vessel de los módulos de osmosis, sin que haya quedado en el acta de fiscalización que generó la entidad auditada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Imagen N° 18: Conexiones irregulares y filtraciones en planta de osmosis inversa ESSI Los Molles.



Fuente: Acta de fiscalización de 3 de diciembre de 2025.

Cabe señalar, que mediante el oficio ordinario N° NC-2.859, de 6 de septiembre de 2024, la SISS comunicó los resultados preliminares e instruyó a la sanitaria que informara acciones de mejora para los riesgos identificados y modificaciones al programa de mantenimiento que permitan prevenir condiciones de riesgo como las detectadas.

En su respuesta, la sanitaria informó a través de la carta GG/154/2024, de 2 de octubre de 2024, que debido al proceso de caducidad de la concesión de ESSI Los Molles, se encontraba suspendido el plan de inversiones que incorporaba las mejores en las instalaciones eléctricas indicadas. Sin embargo, la SISS resolvió mantener la concesión el 19 de agosto de 2025, mediante la resolución exenta N° 1.645, en tanto que en la visita de diciembre del mismo año se observaron las conexiones eléctricas en suspensión.

La situación advertida adquiere relevancia, por cuanto la falta de remisión a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de los antecedentes que darían cuenta de eventuales incumplimiento de su competencia, podría afectar la labor de fiscalización de ese organismo respecto del cumplimiento de normativa aplicable y a su vez, impactar en la continuidad del servicio de agua potable para la localidad de Los Molles, así como exponer a los operadores de la planta a riesgos laborales en la operación de la misma.

La situación advertida se aparta de lo previsto en el mencionado decreto N° 8, de 2020, además de lo cual, podría afectar la labor de fiscalización de la SEC respecto del estado de las instalaciones eléctricas.

Asimismo, se aparta de lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 8° de la referida ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de control, eficiencia y eficacia, coordinación y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, empleando medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

En su respuesta, la entidad auditada aludió a lo manifestado con ocasión de lo observado en el acápite Aspectos de Control Interno, numeral 1.2 de este informe, en el sentido de acoger lo observado y actualizar el “Manual DF” y el “Manual de Gestión de Oficinas Regionales”, con el objetivo de incorporar un lineamiento estandarizado para oficiar a las autoridades competentes situaciones de riesgo detectadas que excedan el ámbito de fiscalización de esa entidad. Además, indicó que derivará a los organismos pertinentes las observaciones levantadas en el presente numeral.

Al respecto, teniendo en consideración que la entidad auditada acogió lo observado, y que las medidas informadas corresponden a gestiones de implementación futura, se mantiene lo observado.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá poner en conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 8, de 2020, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

2.3 Ausencia de acciones ante hallazgos identificados durante una inspección en terreno respecto del sistema de desinfección de agua potable.

Al respecto, se advirtió que la SISS generó un Instructivo de requisitos mínimos exigibles a los sistemas de desinfección por sales²¹, que tiene por objetivo definir estándares en materia de equipamiento, capacitación y seguridad para el adecuado funcionamiento de los sistemas de desinfección con sales de hipoclorito, no obstante, su entrada en vigencia es a partir del 1 de julio de 2026, sin que se observen acciones previas para el control de esta materia o que ante la identificación de ella se requiera a las empresas sanitarias acciones correctivas.

En ese contexto, revisadas las actas de fiscalización N° SISS N° 74417, de 24 de enero; N° 78765, de 26 de junio; N° 77937 y 77938, de 25 de julio, todas de 2024, se advirtieron las siguientes situaciones: “se mantiene observación respecto las condiciones de la sala de cloración” y “se mantiene observación respecto de la seguridad y estándar de calidad del sistema de cloración de agua potable”, correspondientes a las instalaciones de ESSSI Pichidanguí, sin que conste la solicitud de medidas correctivas tendientes a abordar las situaciones observadas en las respectivas inspecciones.

Además, en las visitas realizadas por el Equipo de Fiscalización de la CGR en conjunto con la SISS en diciembre de 2025 y enero de 2026 a los servicios sanitarios que se detallan, se identificaron las siguientes situaciones:

²¹ Aprobado mediante resolución exenta N° 2.072, de 20 de octubre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

i. En la visita a terreno, de 3 de diciembre de 2025, a la planta ESSSI Los Molles –según consta en acta–, ubicado en la comuna de La Ligua, región de Valparaíso, se advirtió que en la sala de cloración de agua producto existe una infraestructura de un pozo de agua cruda sin uso, con fierros oxidados y que en su interior mantenía agua turbia con espuma. Asimismo, se constató que no cuenta con pretil de contención, encontrándose un tambor con hipoclorito de sodio contiguo a una fuente de agua. Para este caso, el personal de la SISS no dejó constancia de dicha situación en el acta de fiscalización levantada en la visita.

Imagen N° 19: Sala de cloración en planta ESSSI Los Molles.



Fuente: Acta de fiscalización de 3 de diciembre de 2025

ii. En la visita a terreno, de 5 de diciembre de 2025, a la planta Nueva Atacama –según consta en acta–, localizada en la comuna de Tierra Amarilla, región de Atacama, se constató en la línea de entrada de dosificación incrustaciones de cloro, lo que fue observado en el acta de fiscalización SISS N° 80974, de 5 de diciembre de 2025, sin que conste que la SISS le haya requerido acciones correctivas sobre la materia.

Imagen N° 20: Estanque y línea de entrada de hipoclorito de sodio en planta Nueva Atacama en Tierra Amarilla.



Fuente: Acta de fiscalización de 5 de diciembre de 2025.

iii. En la visita a terreno, de 9 de diciembre de 2025, a la planta ESSSI Pichidangui, ubicada en la comuna de Los Vilos, se advirtió que la sala de cloración, no cuentan con un pretil de contención, los envases se encontraban dentro de un contenedor plástico de mayor tamaño, siendo ocupada esa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

sala también como bodega. Cabe destacar, que personal de la SISS no dejó constancia de dicha situación en el acta de fiscalización levantada en la visita.

Imagen N° 21: Salas de precloración y de cloración en planta ESSSI Pichidangui.



Fuente: Acta de fiscalización de 9 de diciembre de 2025.

iv. En la visita a terreno, de 6 de enero de 2026, a la planta Melipilla Norte –según consta en acta–, localizada en la comuna de Melipilla, región Metropolitana, mediante la aplicación de una lista de chequeo predefinida por la Oficina Regional Metropolitana, se observó la falta de máscaras de protección en la sala de cloración, de un manual de emergencias y de amoniaco para detección de fugas. Asimismo, se constató que la sala no cuenta con pretil de contención antiderrames, situación que no fue registrada por la SISS en el acta de fiscalización levantada en la visita. Dejando constancia de aquello en el acta fiscalización SISS N°86451, de 2026 y requirió mediante el oficio ordinario N° NC 105, de 12 de enero del mismo año presentar un plan de trabajo para atender los hallazgos identificados en esa oportunidad.

Imagen N° 22: Sala de cloración en planta Melipilla Norte.



Fuente: Acta de fiscalización de 6 de enero de 2026.

v. En la visita a terreno de 13 de enero de 2026, a la planta ESSSI Panitao –según consta en acta–, ubicada en la comuna de Puerto Montt, región de Los Lagos, se advirtió que la sala de cloración correspondía a un espacio abierto sin restricción de acceso, con techo liviano y semiabierto, con pretil solo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

en el área de dosificación. Además, se constató la disposición de tambores con sustancias y otros vacíos en el área contigua, observándose tres tambores fuera de la instalación, dispuestos directamente sobre suelo. Al respecto, las personas funcionarias señalaron que dichas instalaciones no habían sido materia de control en fiscalizaciones anteriores, dejando plasmado en el acta N°82142, levantada en la visita, que el “almacenamiento es abierto, solo medio techo”.

Imagen N° 23: Sala de cloración en planta ESSSI Panitao.



Fuente: Acta de fiscalización de 13 de enero de 2026.

vi. En la visita a terreno, de 13 de enero de 2026, a la planta ESSSI Chiquí –según consta en acta–, localizada en la comuna de Puerto Montt, región de Los Lagos, se constató que la sala de cloración no cuenta con pretil de contención antiderrames, no obstante, el envase desde el cual se produce la inyección de hipoclorito de sodio se encuentra dentro de un contenedor de plástico de mayor tamaño. Cabe anotar que personal de la SISS no dejó constancia de dicha situación en el acta de fiscalización levantada en la visita.

Imagen N° 24: Sala de cloración en planta ESSSI Chiquí.



Fuente: Acta de fiscalización de 13 de enero de 2026.

vii. En la visita a terreno, de 15 de enero de 2026, a la planta ESSSI Labranza Los Conquistadores –según consta en acta–, ubicada en la comuna de Temuco, región de La Araucanía, se advirtió que la sala de precloración no cuenta con pretil de contención, solo cubeta plástica de mayor tamaño. Además, se observó un balde plástico sin tapa, que contenía mezcla de hipoclorito de

sodio e hipoclorito de calcio. Asimismo, la sala de cloración corresponde a una estructura semi abierta tipo jaula, sin pretil de contención. En este caso, las situaciones advertidas no fueron observadas en el acta de fiscalización levanta por la SISS durante la visita.

Imagen N° 25: Sala de cloración de la planta ESSSI Labranza.



Fuente: Acta de fiscalización de 15 de enero de 2026.

viii. En la visita a terreno, de 15 de enero de 2026, a la planta ESSSI Pillanlelún –según consta en acta–, comuna de Lautaro, región de La Araucanía, se advirtió que la sala de cloración no cuenta con pretil de contención, y que los envases se mantienen en un contenedor plástico de mayor tamaño, lo que no fue plasmado en el acta de fiscalización levantada por la SISS durante la visita.

Imagen N° 26: Sala de cloración de la planta ESSSI Pillanlelún.



Fuente: Acta de fiscalización de 15 de enero de 2026.

ix. En la visita a terreno, de 21 de enero de 2026, a la planta ESSSI Padre Hurtado –según consta en acta–, ubicada en la comuna de ese nombre, región Metropolitana de Santiago, se advirtió que la sala de cloración corresponde a una construcción liviana, con cielo sobrepuesto, sin pretil de contención antiderrames, con solo un contenedor de mayor tamaño para los envases de hipoclorito de sodio, encontrándose envases con producto sin tapa, situaciones que fueron

recogidas parcialmente en la lista de chequeo para sistemas de desinfección levantada por la SISS durante la visita.

Imagen N° 27: Sala de cloración en planta ESSSI Padre Hurtado.



Fuente: Acta de fiscalización de 21 de enero de 2026.

x. En la visita a terreno, de 21 de enero de 2026, a la planta ESSSI Altos de Cantillana –según consta en acta–, localizada en la comuna de Isla de Maipo, región Metropolitana de Santiago, se advirtió que la sala de cloración no cuenta con pretil de contención, solo con contenedores plásticos de mayor tamaño para los envases con producto, lo que no fue observado en el acta levantada por la SISS durante la visita.

Imagen N° 28: Sala de cloración en planta ESSSI Altos de Cantillana.



Fuente: Acta de fiscalización de 21 de enero de 2026.

xi. En la visita a terreno, de 28 de enero de 2026, a la planta ESSSI Huertos Familiares –según consta en acta–, localizada en la comuna de Tiltil, región Metropolitana de Santiago, se advirtió que la sala de cloración se ubica en estructura semiabierta tipo jaula, sin contar con pretil de contención, solo contenedores plásticos de mayor capacidad en los que se mantienen los envases de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

hipoclorito. Cabe anotar que el acta de fiscalización N° 86460, levantada durante la visita, observó que el “pretil de rebalse reemplazado por estanque de mayor volumen”.

Imagen N° 29: Sala de cloración en planta ESSSI Huertos Familiares.



Fuente: Acta de fiscalización de 28 de enero de 2026.

La situación detectada, se aparta de lo dispuesto en los artículos 2° y 4°, letra c), de la citada ley N° 18.902, en orden a que corresponde a este organismo la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios y velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.

Asimismo, vulnera los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la aludida ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de eficiencia, eficacia y control en el cumplimiento de sus funciones. A su vez, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad examinada hizo presente que, en su parecer, ninguna de las situaciones descritas en este numeral representa una condición de riesgo para la continuidad del proceso de desinfección, dado que en todas las visitas se constató el funcionamiento de los sistemas de tratamiento y en las actas de fiscalización respectivas, se describe el estado de los recintos, infraestructura y equipamiento.

Luego, sobre el proceso de desinfección mencionó que las instrucciones emitidas hasta el año 2015²², se asociaban al proceso de desinfección por cloro gas que, por representar un mayor riesgo en la operación,

²² Oficios SISS N°276, de 25 de marzo de 1994; N°413, de 18 de abril de 1994; resolución SISS N°666, de 24 de mayo de 1995; y oficio SISS N° 4.305, de 21 de octubre de 2015.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

tiene mayores exigencias de seguridad, las que no son del todo aplicables al uso de sales de hipoclorito.

En ese sentido, agregó que debido a la migración de los recintos hacia el uso de sales, se emitió la resolución exenta SISS N° 2.072, de 2025, que contiene una instrucción vinculada a este proceso, la que es de cumplimiento obligatorio desde el 1 de julio de 2026, por lo que no es posible adelantar su exigibilidad, siendo solo factible orientar la fiscalización hacia aspectos que comprometan la continuidad o la eficacia del proceso de desinfección, como en la situación observada en uno de los recintos de producción del servicio Puertas de Padre Hurtado, en el que se advirtió la falta de duplicidad de los estanques de solución de hipoclorito y del funcionamiento del respaldo eléctrico.

Enseguida, indicó las acciones de las respectivas oficinas regionales de la SISS sobre las fiscalizaciones en terreno individualizadas en este numeral.

i) Sobre el servicio de Nueva Atacama en la comuna de Tierra Amarilla, manifestó que en la fiscalización de 5 de diciembre de 2025, no se consignaron situaciones de riesgo que pudieran afectar la continuidad o calidad del servicio, en atención a que los parámetros operacionales se mantenían dentro de los rangos requeridos y el sistema de dosificación de hipoclorito de sodio se encontraba operativo y con su respectivo respaldo. No obstante, la situación presentada en este informe fue levantada por los fiscalizadores y abordada con la empresa sanitaria, solicitando su incorporación dentro de los procesos de mantención comprometidos para el sistema de inyección instruidos por la SISS.

Asimismo, señaló que en la fiscalización realizada el 12 de febrero de 2026, se constató la persistencia de la condición en la línea de inyección, sin embargo, se evidenciaron avances en la mantención del sistema completo de dosificación, quedando pendiente la intervención de la línea de entrada. Agregó, que con posterioridad a dicha fiscalización, la empresa sanitaria remitió los registros fotográficos que dan cuenta de la mantención ejecutada a la línea de entrada de hipoclorito de sodio, infiriendo la corrección de la condición observada por esta Entidad de Control.

Además, expresó que revisadas las actas e información disponible anterior a la citada inspección de 5 de diciembre de 2025, no se advirtieron observaciones asociadas a esta materia, por lo que se concluyó que fue una condición puntual y no de carácter reiterado, la que fue canalizada mediante seguimiento operativo a la empresa, asegurando su incorporación en las acciones de mejora comprometidas, sin perjuicio de que durante la primera semana de abril se realizará una fiscalización a la infraestructura observada para dejar registro en acta del levantamiento de las observaciones que se encuentran con cronograma.

ii) En relación con el servicio de ESSSI en la localidad de Pichidangui, manifestó que en la instalación no se detectaron falencias que comprometieran su operación, por lo que en el acta no se levantaron observaciones



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

respecto de situaciones cubiertas por la citada resolución exenta SISS N° 2.072 de 2025, por no estar en vigor.

Luego, respecto de la contención de derrames de hipoclorito con contenedores plásticos, expuso que considera que la implementación de estos, cumplen el mismo objetivo que un pretil de hormigón, por lo que no se requiere instrucciones adicionales sobre la materia.

A su vez, informó que el 14 de enero de 2026 realizó una inspección al servicio de Pichidangui, emitiéndose al efecto el oficio N° NR-308, de 21 de enero de 2026, por medio del cual instruyó a la empresa remitir un plan de trabajo para solucionar los hallazgos, lo que fue reiterado por medio del oficio N° NR-1.127, de 16 de marzo del mismo año.

Finalmente, la entidad auditada aportó un documento con el análisis de las actas de fiscalización que contienen observaciones sobre la materia, reiterando que las exigencias y estándares para salas de cloración emitidas por la SISS son aplicables a sistemas de desinfección en base a hipoclorito en estado gaseoso, mientras que el estándar para sistemas de desinfección en base a sales fue establecido el año 2025, motivo por el que durante el periodo 2023-2024, no existía un estándar de comparación y exigencia sobre el cual instruir a la empresa sanitaria. Añadió, que la fiscalización se centró en la calidad del agua potable como producto final entregado a los usuarios y no en el cumplimiento de estándares de infraestructura o sistemas, es decir, en el producto final y no el proceso en sí mismo.

iii) Respecto del servicio de ESSSI en la localidad de Los Molles, informó que no se realizaron requerimientos a la empresa sobre deficiencias en el proceso de desinfección, por no presentar disconformidades que impliquen un riesgo en la operación del proceso, no obstante, los aspectos consignados en esta observación serán incluidos en la próxima inspección al recinto.

iv) Sobre el servicio de la empresa Melipilla Norte, manifestó que por medio de la carta EAPSA de 3 de febrero de 2026, la empresa remitió el plan de trabajo solicitado mediante el oficio SISS N° NC-105, de 12 de enero del mismo año, en el que se compromete resolver lo observado con plazo máximo hasta el 30 de junio de 2026.

Ahora bien, en cuanto a los servicios de ESSSI en Puertas de Padre Hurtado, Altos de Cantillana y Huertos Familiares, señaló que mediante los oficios ordinarios N°s NC-301, de 27 de enero de 2026, y NC-343, de 2 de febrero del mismo año, instruyó a la empresa presentar un plan de trabajo para resolver lo observado, el que fue reiterado por medio del oficio N° NC-908, de 19 de marzo de la misma anualidad.

v) En relación con los servicios de ESSSI en las localidades de Labranza y Pillanlelbún, indicó que durante las fiscalizaciones efectuadas el 15 de enero de 2026, no se registraron hechos que comprometieran el desempeño del proceso de desinfección, sin embargo se evidenciaron deficiencias en los grupos generadores, por lo que el mismo día se emitieron los oficios regionales OF



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° NR-877 y OF N° NR-879, por medio de los que se requirió regularizar las instalaciones de generadores ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible, así como dar cumplimiento a lo requerido en el decreto N° 38, de 2011, del Ministerio de Medio Ambiente, que establece la norma de emisión de ruidos.

vi) En lo referido con los servicios de ESSSI en las localidades de Chinguío y Panitao, informó que no se remitió a la empresa ninguna instrucción asociada a la fiscalización de 13 de enero de 2026, por no evidenciar hallazgos que comprometieran el proceso de desinfección.

Finalmente, indicó que para el segundo semestre de 2026, se programarán acciones de fiscalización en todas las regiones que cuenten con instalaciones de desinfección de agua potable mediante sales en operación, con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo instruido en la citada resolución exenta SISS N° 2.072, de 2025, para lo cual, se escogerá una muestra representativa que permita priorizar con criterios por definir, considerando aspectos como el caudal tratado, empresas concesionarias en la región, incumplimientos de parámetro cloro libre residual en los últimos tres años, entre otros.

Al respecto, corresponde aclarar que en ningún caso esta Institución Fiscalizadora, ha observado la existencia ni se ha referido a una condición de riesgo para la continuidad del proceso de desinfección de los servicios sanitarios visitados, sino que pese a haberse detectado situaciones anómalas en la mantención de las salas de cloración, no se realizaron acciones en orden a que estas fueran corregidas oportunamente, lo que sí puede impactar en el estado y calidad del producto y con ello, comprometer la capacidad de desinfección, como en los casos observados respecto de los servicios de ESSSI en las localidades Los Molles, Pichidangui, Panitao, Labranza, Padre Hurtado, y Huertos Familiares.

Ahora bien, considerando que las acciones informadas por la SISS se encuentran en desarrollo y que la implementación de la citada resolución SISS N° 2.072, de 2025, que abordaría esta materia, su vigencia es desde julio de 2026, se mantiene lo observado.

En consecuencia, corresponde que la SISS evalúe e instruya a las empresas sanitarias respecto de la necesidad de corregir las deficiencias advertidas en la mantención de las salas de cloración, remitiendo a esta Entidad de Control los antecedentes que acrediten las gestiones realizadas, así como el seguimiento de los planes de trabajo propuestos por las empresas sanitarias, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

Asimismo, en el anotado plazo, de conformidad con lo señalado en su respuesta, debe enviar la programación de las actividades de fiscalización que realizará respecto del cumplimiento de las instrucciones contenidas en la citada resolución exenta SISS N° 2.072, de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

3. Sobre la oportunidad de la evaluación semestral del autocontrol y la adopción de medidas derivadas.

Al respecto, se observó que mediante el oficio ordinario N° NC-262, de 28 de enero de 2025, la SISS instruyó a las empresas sanitarias revisar la información asociada a la calidad del agua potable reportada a través de la plataforma web SINAR, en el marco del Protocolo 014001 durante el año 2024, con el fin de asegurar la confiabilidad y verificar la ausencia de errores u omisiones. Para ello, estableció como plazo para completar el proceso hasta el 13 de febrero de 2025.

Luego, se constató que la evaluación semestral del periodo enero a junio de 2024 concluyó el 10 de junio de 2025, mediante el acta de fiscalización protocolo PR014, determinándose -entre otras- para la empresa sanitaria Aguas San Isidro S.A., ESSSI, el envío de oficio e inicio de un procedimiento sancionatorio, sin que se detalle en dicho documento los incumplimientos detectados en el marco del autocontrol.

Posteriormente, el análisis del periodo julio a diciembre de 2024, concluyó el 15 de julio de 2025, a través del acta de fiscalización protocolo PR014, definiéndose -entre otras- el inicio de un proceso sancionatorio para la empresa Melipilla Norte S.A., sin que se detalle los incumplimientos detectados.

Lo anterior, da cuenta que la evaluación del primer semestre de 2024 concluyó el primer semestre de 2025, es decir, transcurrido casi un año de reportados los datos por las empresas, evidenciándose un desfase temporal en el proceso, lo que podría afectar la oportunidad en la definición de las acciones correctivas que deben adoptarse ya que estas se identificaron casi un año después de ocurridas las desviaciones, disminuyendo así la eficiencia del control.

Ahora bien, por medio del oficio ordinario N° NC-3241, de 25 de septiembre de 2025, se solicitó a las empresas revisar los datos informados para el primer semestre de esa anualidad –enero a junio–, fijando como plazo el 17 de octubre del mismo año. Sin embargo, se advirtió que la revisión de los datos aportados concluyó 7 meses después de cerrado el semestre correspondiente, con el acta de fiscalización protocolo PR014 de 29 de enero de 2026, donde se estableció -entre otros- el inicio de un proceso sancionatorio para la empresa Melipilla Norte S.A. y el envío de un oficio para la empresa San Isidro, sin que se identifique en esa acta el incumplimiento respectivo.

Así entonces, se evidenció que en el transcurso de la auditoría, la SISS remitió a la empresa sanitaria ESSSI, el oficio ordinario N° NC-564, de 17 de febrero de 2026, con el resultado del autocontrol correspondiente al año 2024 y el primer semestre de 2025, donde se informa la detección de parámetros cuya evaluación no es satisfactoria respecto de los requisitos establecidos en la NCh 409/2, esto es, transcurrido un año desde el vencimiento del plazo otorgado para corregir eventuales errores en los registros.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

En cuanto al inicio de un procedimiento sancionador establecido en la citada acta de 10 de junio de 2025 para ESSSI, el Jefe de la Unidad Técnica señaló en su correo electrónico de 18 de febrero de 2026, que el proceso correspondería al concluido por medio de la resolución exenta N° 1.013, de 3 de junio de 2025, e iniciado a través de la resolución exenta N° 2.278, de 6 de noviembre 2024, que formuló cargos por el incumplimiento a la calidad de servicio en el parámetro cloruros durante el mes de febrero, de acuerdo con lo verificado en control directo efectuado por la SISS. En este sentido, se debe hacer presente que no consta cómo se relaciona el procedimiento informado con la acción definida en el acta de junio de 2025, donde se concluye la evaluación del primer semestre de 2024, respecto de los datos informados por la empresa sanitaria en el marco del autocontrol, toda vez que este se inició aproximadamente 7 meses antes de la emisión de la referida acta.

Luego, respecto del inicio del procedimiento sancionatorio determinado en la citada acta de 29 de enero de 2026, para la empresa Melipilla Norte S.A., se informó en el mismo correo electrónico de febrero de 2026, que se encuentra pendiente su inicio y remitió el oficio ordinario N° NC-528, de 13 de febrero de 2026, enviado a la citada empresa con los resultados de la evaluación del autocontrol de calidad del agua potable del año 2024 y primer semestre de 2025.

La falta de un análisis, así como de la adopción oportuna de medidas por parte de la entidad auditada, ha generado que se informe y requiera a las empresas sanitarias atender las desviaciones hasta un año después de ocurridas, lo que podría afectar el control y fiscalización de los procesos de suministro de agua potable y con ello garantizar que el monitoreo de la calidad del agua entregada se realice de conformidad con los estándares establecidos en la normativa vigente.

En efecto, las situaciones expuestas además de no ajustarse al numeral 5.4 del Procedimiento de Evaluación de Cumplimiento Normativo del Agua Potable de la SISS, de 2021, que indica que la adopción de medidas derivadas de la evaluación se hará semestralmente, vulnera lo dispuesto en los artículos 2° y 4°, letra c), de la aludida ley N° 18.902, en orden a que corresponde a este organismo la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios y velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.

Asimismo, se aparta de los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 8° de la citada ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de eficiencia, eficacia, control y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, como también la agilidad y expedición de los procedimientos administrativos. A su vez, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Del mismo modo, se apartan del principio de celeridad establecido en el artículo 7° de la aludida ley N° 19.880, según el cual, las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

autoridades y funcionarios de los órganos de la Administración del Estado deberán actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión.

En su respuesta, la entidad auditada indicó que la evaluación semestral representa el cierre de las distintas medidas que considera la normativa vigente, para asegurar el cumplimiento por parte de los prestadores de las condiciones de calidad establecidas en ella.

Luego, manifestó que la legislación, en particular el artículo 34 de la Ley General de Servicios Sanitarios, y el artículo 96 del decreto N° 1.199, de 28 de diciembre de 2004, del Ministerio de Obras Públicas, que Aprueba el Reglamento de Concesiones Sanitarias de Producción y Distribución de Agua Potable, recoge la necesidad de que los mismos prestadores mantengan un monitoreo continuo del agua producida, cubriendo todo su territorio operacional, de manera que sean ellos quienes adopten las medidas de rectificación o de remuestreo que resulten pertinentes en caso de que se observen parámetros fuera de los rangos establecidos, cuyos resultados deben ser informados mensualmente a través del protocolo PR014.

De igual forma, señaló que el Procedimiento de Evaluación de Cumplimiento Normativo del Agua Potable de la SISS, de 2021, señala que la revisión de esos resultados se realiza primero de manera mensual para los autocontroles del período correspondiente, lo que permite identificar anomalías en los datos, ya sean eventuales errores que deban ser corregidos por los prestadores, antes de que se publiquen esos valores en la página web; o bien incumplimientos significativos que obliguen a la adopción de alguna medida antes de efectuar la evaluación semestral.

Asimismo, agregó que con el objeto de poder adoptar acciones oportunas respecto de las desviaciones que se pudieran producir en una red de agua potable, resultan fundamentales el control permanente que deben desarrollar los prestadores y las revisiones mensuales de la información que realiza la SISS.

En ese sentido, mencionó que la evaluación semestral es la etapa de cierre del proceso, en el que se considera la ponderación de la totalidad de los incumplimientos informados en cada semestre por los prestadores, y que no fueron considerados en las instancias previas, levantando los procesos sancionatorios que correspondieran o bien emitiendo observaciones vía oficio.

Luego, sobre la oportunidad de corregir los errores en el ingreso de los datos señaló que debido a que cada empresa es responsable de asegurar que la información reportada es veraz, la Superintendencia dispone de herramientas para que las prestadoras verifiquen la información de su autocontrol, a la que pueden acceder en el sitio web de la SISS y la evaluación periódica del autocontrol ahí publicada. De este modo, la emisión de los oficios para la revisión de datos se hace como una última instancia de corrección, a fin de eliminar errores



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

previos a la adopción de medidas administrativas, las que se definen una vez que se cierra el plazo para modificaciones y se considera que los datos ya están a firme.

Por otra parte, en relación con las situaciones mencionadas en este numeral, expresó que en el caso de ESSSI, el ingreso de la solicitud de apertura del expediente de sanción se realizó el 8 de agosto de 2024, y se registró con el número 5653. Agregó, que a esa data ya se contaba con todos los antecedentes del autocontrol de la empresa del primer semestre de 2024 para hacer la evaluación correspondiente. Lo anterior, demuestra que, en su parecer, la adopción de las medidas se efectuó de forma adelantada a las otras empresas, con el objeto de que la concesionaria hiciera las correcciones necesarias para mejorar las condiciones de la prestación del servicio, antes del inicio de la temporada de alta demanda.

A su vez, para el caso de la empresa Melipilla Norte, señaló que el incumplimiento se enmarca en las acciones de fiscalización habituales del autocontrol, con la apertura del expediente sancionatorio como medida final.

Finalmente, indicó que, en su parecer, no existiría una falta de análisis de la información del protocolo por parte del equipo SISS a cargo de la tarea, no obstante, reconoció espacios de mejora para reducir las brechas identificadas por esta Contraloría General, como acortar el plazo total de cierre del proceso y revisar el formato del acta que se utiliza para que refleje de mejor manera las conclusiones de cada ciclo.

Sobre el particular, corresponde anotar que lo observado es la oportunidad en que se realiza la evaluación semestral y la adopción de medidas respecto de empresas sanitarias que presentan incumplimientos y no la ausencia o deficiencia de la evaluación. Además, si bien el citado Procedimiento de Evaluación de Cumplimiento Normativo del Agua Potable contempla análisis mensuales de los datos reportados en el sistema SINAR, la falta de actas de la realización de esa evaluación, tal como se indicó en el apartado Aspectos de Control Interno, numeral 1.1, no permite evidenciar que en esas revisiones efectivamente se advierten las desviaciones que manifiesta el organismo examinado en su respuesta.

Lo anterior, no altera la responsabilidad que recae en los prestadores de servicios sanitarios. Asimismo, se debe hacer presente que la SISS no ha aportado antecedentes que acrediten la adopción de medidas con anterioridad a la evaluación semestral ni cómo estas se vincularían con dichos cierres.

Considerando dicha situación, no es posible vincular las evaluaciones mensuales y semestrales del autocontrol con el procedimiento sancionatorio iniciado por la citada resolución exenta N° 2778 de 2024 –expediente N° 5653–, referido a los datos de primer semestre de 2024, originados en el marco de una fiscalización por control directo, dado, principalmente, al hecho que las actas semestrales no precisan los incumplimientos detectados y solo propone acciones en forma genérica, sin indicar si estas obedecen a una nueva acción o la continuación de una acción iniciada en un proceso anterior.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

De esta manera, considerando que los argumentos planteados por la SISS en su respuesta no desvirtúan la situación detectada, que tampoco informa cómo disminuirá los tiempos en que se realiza el análisis de los datos reportados en un semestre y que la revisión del acta consiste en una medida de implementación futura, se mantiene la observación.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios defina e informe a esta Contraloría General sobre cómo abordará el desfase advertido, con el objeto de que las acciones correctivas que se determinen necesarias, luego del análisis del semestre, resulten oportunas, acreditando las medidas adoptadas al efecto, en cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado.

Adicionalmente, deberá remitir el formato de acta que se utilizará para realizar la evaluación de los datos reportados en el respectivo semestre, el que deberá incluir, al menos, el detalle de los incumplimientos, las acciones nuevas que origina o si el incumplimiento fue abordado en una evaluación mensual anterior.

Del mismo modo, informará sobre el inicio del procedimiento sancionatorio a la empresa Melipilla Norte S.A., determinado en el acta semestral de 29 de enero de 2026.

Finalmente, deberá remitir los antecedentes que permitan acreditar que el inicio del procedimiento sancionatorio de la empresa ESSSI –expediente N° 5653–, corresponde al determinado en el acta de 10 de junio de 2025, y en caso contrario, enviar la información relativa al inicio del proceso pertinente.

De todo lo indicado deberá informar documentadamente a esta Entidad de Control en el plazo de 60 días hábiles administrativos.

4. Falta de acciones de fiscalización por parte de la Superintendencia ante la insuficiencia de los datos reportados en el autocontrol por parte de las empresas sanitarias.

Revisado el informe “Validación de Resultados 2023 Autocontrol de la Calidad del Agua Potable”, del año 2024, que contiene los resultados del análisis de los datos reportados por una muestra de 40 empresas sanitarias el año 2023, en el marco de las Auditorías de Protocolo²³, se observó que –de acuerdo con el “índice de validación”– las tres empresas de interés se encuentran categorizada en: Cumple con observación; Cumple parcial y No cumple, según se muestra en la tabla N° 7.

²³ Licitación pública ID 1593-30-LE24.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Tabla N° 7: Ranking de rendimiento de las empresas de interés.

N° Ranking	Empresa	Índice Validación	Calificación
29	Melipilla Norte	0,9706	Cumple con observación.
30	Aguas Nueva Atacama	0,9811	Cumple parcial
36	San Isidro -ESSSI-	0,9229	No cumple

Fuente: Página 23 del Informe Final N° 184-24; Validación de Resultados de 2023, Autocontrol de la Calidad del Agua Potable, Estudio de Validación de Información Técnica.

Del mismo modo, en el informe se expone un análisis histórico sobre el incumplimiento de las empresas sanitarias, donde destaca el resultado de la empresa San Isidro - ESSSI:

Tabla N° 8: Índices de validación histórico de ESSSI.

Índice Validación 2019	Índice Validación 2020	Índice Validación 2021	Índice Validación 2022	Índice Validación 2023	Calificación Auditoría 2024
0,9400	0,9230	0,9048	0,9191	0,9229	No Cumple

Fuente: Página 28 del Informe Final N° 184-24; Validación de Resultados 2023, Autocontrol de la Calidad del Agua Potable, Estudio de Validación de Información Técnica.

En este sentido, en el anexo 2 del informe, en lo específico, en el “Formulario de validación resultados de autocontrol de la calidad del agua potable” de la empresa ESSSI, se señala que de la revisión de las 122 muestras analizadas se advirtió una reiterada falta de respaldo de los datos reportados en el marco del autocontrol a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, según se muestra en la tabla N°9.

Tabla N° 9: Comportamiento de datos de ESSSI.

Evaluación/validación datos ESSSI.	N° Casos
Dato no trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	109
Registro sin documentación de respaldo	13
Dato no coincidente; el dato del documento de respaldo no coincide con el informado en PR-014	1

Fuente: Información obtenida del contenido del “Formulario de validación resultados de autocontrol de la calidad del agua potable” de la empresa ESSSI, contenido en el anexo 2 del Informe Final N° 184-24; Validación de Resultados 2023, Autocontrol de la Calidad del Agua Potable.

Asimismo, se advirtió que la falta de trazabilidad de los datos de autocontrol es una situación generalizada y se encuentra presente en los distintos servicios sanitarios de la empresa, según se advierte en la siguiente tabla N° 10.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Tabla N° 10: Distribución de casos deficientes por Servicio Sanitario – ESSSI. S.A.

Servicio Sanitario	N° Casos
Chinquío	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	16
Huertos Familiares	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	13
Labranza	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	19
Registro sin documentación de respaldo	2
Dato No coincidente; el dato del documento de respaldo no coincide con el informado en PR-014	1
Los Molles	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	10
Panitao	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	12
Pichidangui	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	14
Pillanlelbun	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	2
Registro Sin Documentación De Respaldo	9
Puertas de Padre Hurtado	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	14
S1-Cantillana	
Dato No trazable en la documentación de respaldo de la empresa sanitaria	9
Registro sin documentación de respaldo	2

Fuente: Información obtenida desde el "Formulario de validación resultados de autocontrol de la calidad del agua potable" de la empresa ESSSI, contenido en el anexo 2 del Informe Final N° 184-24; Validación de Resultados 2023, Autocontrol de la Calidad del Agua Potable.

En este sentido, se observó que el principal dato no trazable en la documentación de respaldo de ESSSI e identificado en la auditoría de protocolo, corresponde a la información asociada a los parámetros coliformes fecales, cloro libre residual, turbiedad, sólidos disueltos totales y Escherichia coli, según se expone en el anexo N° 8.

Luego, en relación con el índice histórico que ESSSI mantiene y los datos entregados por la citada evaluación, no consta que la Superintendencia de Servicios Sanitarios haya realizado una acción de fiscalización con la finalidad de verificar en terreno que la empresa sanitaria cuenta con la información que permita sustentar los valores reportados mediante el Autocontrol y que han sido cuestionados durante el desarrollo de las auditorías de protocolo.

En este sentido, en la reunión sostenida con personas funcionarias de la Unidad Técnica de la SISS, el 25 de noviembre de 2025, según consta en acta, estas indicaron que es poco probable iniciar un procedimiento



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

sancionatorio en base a los resultados obtenidos de las auditorías de protocolo y que los informes con los resultados de las auditorías son enviados a cada uno de los servicios sanitarios para que subsanen las debilidades detectadas. Agregaron, que como criterio interno, se ha determinado que la falta de respaldos de los datos informados por autocontrol, no constituyen una causal para iniciar un procedimiento sancionatorio”.

Así entonces, se advirtió que la SISS cada año requiere los antecedentes que sustentan el autocontrol para ser validado en el marco de las auditorías de protocolo y remite la evaluación del año anterior señalando “En atención a lo anterior y en vista de los resultados obtenidos en este proceso de validación, su empresa deberá adoptar todas las medidas pertinentes que permitan dar una solución definitiva a la causa de origen de las no conformidades detectadas en este estudio, las cuales se identifican claramente en el informe de resultados”, sin considerar otro tipo de acciones. En el caso de ESSSI, a través del oficio N° 1.293, de 24 de abril de 2025, se le remitieron los resultados de la evaluación de los datos de autocontrol del periodo 2023, en la categoría de "Empresas que No Cumplen con los Requisitos de Validación" y dichos antecedentes no fueron incorporados en ninguno de los procesos sancionatorios o de caducidad de la concesión generados en contra de la empresa.

Lo anterior, adquiere relevancia dado que las auditorías de protocolo han establecido una falta de fiabilidad de la información reportada por ESSSI a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por lo que dicha entidad no cuenta con la evidencia suficiente que respalde que los parámetros que aseguran la calidad de las aguas suministradas se ajustaron a los estándares definidos por la normativa y con ello, que fueron efectivamente medidos y controlados. A su vez, la falta de acciones de fiscalización y verificación de la situación ha generado que no se evalúe ni pondere el incumplimiento de las obligaciones de las empresas sanitarias, en el entendido de que estas deben asegurar la trazabilidad y consistencia de los datos.

Además, dicha situación resulta de importancia al verificar que la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la región de Coquimbo, aplicó 5 multas a la empresa sanitaria ESSSI por su planta ubicada en la localidad de Pichidangui, en la comuna de Los Vilos, durante el periodo auditado, derivadas de sumarios sanitarios en los que se identificó incumplimientos al decreto N° 735, de 19 de diciembre de 1969, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento de los Servicios de Agua Destinados al Consumo Humano, por presentar parámetros fuera de norma en el agua suministrada a la población a través de la red de agua potable.

Tabla N° 11: Sumarios sanitarios efectuados por la SEREMI de Salud de Coquimbo a la planta ESSSI Pichidangui.

N° Expediente	Incumplimiento	Resolución exenta que resuelve sumario	Multa aplicada
EXP2404229	pH fuera de rango normativo	N° 24041641, de 22 de octubre de 2024	5 UTM
EXP2404231	Cloruro y pH fuera de rango normativo	N° 24041643, de 22 de octubre de 2024	5 UTM



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° Expediente	Incumplimiento	Resolución exenta que resuelve sumario	Multa aplicada
EXP2404926	Cloruro, hierro, cloro libre residual y turbiedad fuera de rango normativo	N° 25041315, de 30 de abril de 2025	100 UTM
234EXP839	Hierro y pH fuera de rango normativo	N° 24040211, de 17 de enero de 2024	150 UTM ²⁴
234EXP840	Hierro, turbiedad y pH fuera de rango normativo	N° 24040212, de 17 de enero de 2024	180 UTM ²⁵

Fuente: Correo electrónico de 22 de diciembre de 2025, de la Auditora Interna de la SEREMI de Salud de Coquimbo.

Asimismo, se advirtió que por medio de la resolución exenta N° 210926, de 9 de enero de 2021, la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la región de La Araucanía aplicó una multa de 25 Unidades Tributarias Mensuales -UTM- a la empresa sanitaria ESSSI por su planta ubicada en la localidad de Labranza, en la comuna de Temuco, por infracción al artículo 65 del Código Sanitario, al constatar la presencia de coliformes totales en 3 de las 13 muestras tomadas en 12 puntos de monitoreo realizados con motivo de denuncias ciudadanas. Cabe anotar, que el recurso de reposición interpuesto por la empresa sanitaria fue resuelto mediante la resolución N° 2409432 de 27 de marzo de 2024, que otorgó una rebaja a la multa impuesta a la cantidad de 15 UTM.

La situación descrita, no se condice con el artículo 2° de la citada ley N° 18.902, el cual prevé que corresponderá a la SISS la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios respecto del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios. Además, no armoniza con lo dispuesto en el artículo 4°, letra c), de ese texto legal, conforme al cual corresponderá al Superintendente, velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.

Asimismo, se aparta de lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 8° de la citada ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de eficiencia, eficacia y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, como también la agilidad y expedición de los procedimientos administrativos. Asimismo, lo observado no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo examinado señaló que el proceso denominado “Validación de Resultados del Autocontrol de la Calidad del Agua Potable”, dentro del cual se insertan las auditorías de protocolo, tiene

²⁴ Multa disminuida a 120 UTM por medio de la resolución exenta N° 25040343, de 10 de octubre de 2025, que resolvió recurso de reposición interpuesto por ESSSI.

²⁵ Multa disminuida a 150 UTM por medio de resolución exenta N° 25040344, de 10 de octubre de 2025, que resolvió recurso de reposición interpuesto por ESSSI.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

como objetivo central verificar la fidelidad y concordancia de los resultados informados por las empresas sanitarias a través del sistema de autocontrol, el que constituye la base de la evaluación regulatoria sobre la calidad del agua potable suministrada a nivel nacional.

Agregó, que este proceso no tiene por finalidad fiscalizar directamente la calidad físico-química o bacteriológica del agua, sino comprobar la confiabilidad, consistencia y trazabilidad de la información reportada por las empresas respecto de los análisis realizados. En ese sentido, se trata de una auditoría metodológica y documental, orientada a validar que los datos informados históricamente mediante la plataforma PR014 se encuentren debidamente respaldados por documentación verificable.

Al mismo tiempo, precisó que las fórmulas, indicadores y categorías de análisis utilizados en los informes de validación derivan de una propuesta metodológica elaborada por el consultor externo adjudicatario del estudio, cuyo objetivo es consolidar los resultados de las verificaciones efectuadas, permitiendo así generar comparaciones entre empresas sanitarias, así como análisis agregados a nivel sectorial y nacional.

Por tanto, la auditoría de protocolo examina la correspondencia entre los datos reportados digitalmente (por medio del PR014), los documentos de respaldo (informes de análisis de laboratorio y planillas de terreno) y los datos asociados a cada muestra (identificación, localización, fechas y códigos administrativos, entre otros).

Ahora bien, en relación con ESSSI, señaló que el estudio identificó la existencia de 122 muestras cuyos datos presentaban deficiencias de trazabilidad, lo que llevó al consultor a clasificarlas dentro de la categoría denominada “Dato no trazable”.

Añadió, que la condición de “dato no trazable” no se vincula a la ausencia de análisis de laboratorio ni a inconsistencias en los valores de los parámetros de calidad del agua, sino exclusivamente a limitaciones en la documentación de respaldo respecto de determinados metadatos administrativos, en particular: el “Código de Muestra” y el “Código de Sector”. Por lo que tales deficiencias se originarían, según la entidad, en la estructura de los documentos de respaldo utilizados por esa empresa, los que corresponden a Informes de análisis de laboratorio.

De esta forma, indicó que en los casos en que el respaldo era un informe de análisis de un laboratorio externo, como en el caso del informe Hidrolab N°1892/2023.0, el consultor pudo verificar plenamente la trazabilidad de los siguientes datos: servicio, fecha de muestreo, parámetro analizado, valor, signo, y georreferenciación del sector, calle y domicilio mediante Google Maps. No obstante, dichos informes no incluyen los campos “Código de Muestra” ni “Código de Sector”, por cuanto estos corresponden a identificadores internos asignados por la propia empresa sanitaria al momento de reportar en el PR014. Esta omisión, señaló la SISS, impidió al consultor verificar la trazabilidad completa de esos campos específicos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Añadió, que en los casos en que el respaldo correspondió a planillas de terreno elaboradas por personal de ESSSI, fue posible verificar los datos de: servicio, código de sector, fecha de muestreo, parámetro, valor, signo, y georreferenciación. Sin embargo, dichas planillas no contemplan el campo “Código de Muestra”, lo que nuevamente impidió su verificación por parte del consultor.

De esta manera, señaló que las situaciones detectadas no afectan la identificación del cumplimiento normativo, dado que los valores medidos coinciden con los informados, por cuanto corresponde exclusivamente a un aspecto de carácter administrativo cuya ausencia obedece al formato de los documentos de respaldo.

Asimismo, destacó que este fenómeno no es exclusivo de ESSSI, sino que tiene carácter general a nivel nacional, como lo demuestra el Informe Final N°184_24, donde se indica que el 68,1 % de los datos no trazables corresponde al “Código de Muestra”, y el 23,8 % al “Código de Sector” y se confirma que las inconsistencias en campos críticos (tales como parámetro, valor, signo) no superan el 4 %.

Sobre la base de lo anterior, la SISS concluye que las deficiencias detectadas en ESSSI no configuran una infracción sustantiva a las obligaciones legales de la concesionaria en materia de calidad del agua potable.

A su vez, la superintendencia sostiene que el propio proceso de Validación de Resultados acredita que los análisis fueron efectivamente realizados, que los parámetros físicos-químicos y bacteriológicos coinciden con los resultados informados y demuestra que el agua entregada cumple con la Norma Ch N° 409.

En consecuencia, aseveró que la calificación de “No Cumple” y la existencia de “datos no trazables”, no implicaría una deficiencia en la calidad del agua, sino errores de reportes informáticos y de digitación de metadatos en la plataforma PR014.

Por último, señaló que desde la perspectiva jurídica no existe una infracción material que habilite el ejercicio de potestades sancionatorias, dado que no se vulnera el deber esencial de garantizar la calidad del agua potable, y porque el incumplimiento identificado es de carácter administrativo y/o instrumental.

Por tanto, concluyó que, en su parecer, sancionar en un contexto donde la calidad del servicio está debidamente acreditada carecería de sustento legal y de proporcionalidad, al no existir daño ni riesgo para la población abastecida. En ese sentido, estableció que, como medida correctiva estándar, ha remitido los informes de auditoría a las concesionarias, exigiéndoles subsanar las debilidades administrativas detectadas, y promoviendo el perfeccionamiento del sistema de autocontrol y de reporte digital, fortaleciendo así, la trazabilidad futura de la información.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Sobre lo expuesto, se debe señalar que el Manual de Fiscalización de la División de Fiscalización de la SISS, de 2020, establece que entre los mecanismos de fiscalización del Área Técnica, se contempla la validación anual de los valores de muestreo informados por las empresas sanitarias, lo que permite verificar la calidad de la información de cada una de las muestras seleccionadas, y con ello, la veracidad de los datos reportados por las empresas a través del mecanismo de Autocontrol, en base a la confirmación de los certificados emitidos por los laboratorios respectivos.

Luego, según confirmó la SISS en su respuesta, los resultados alcanzados por el consultor señalan que en un porcentaje de los casos analizados, no fue posible establecer la trazabilidad de la información proporcionada por las empresas sanitarias por medio del protocolo PR014. En específico, considerando las referencias que deben efectuar respecto de los datos de “Código Sector” y “Código Muestra”, los cuales resultan elementos necesarios para validar los reportes comunicados por las empresas sanitarias a través de los informes de laboratorio u otro medio, que sustente el dato informado.

Al respecto, el oficio ordinario N° 2.529, de 18 de diciembre de 2006, de la SISS, que instruyó el protocolo de intercambio de información NCh409/1.Of2005 y NCh409/2.Of2004, estableció en su numeral 3 que, con el propósito de incorporar cambios a los procesos que la Superintendencia efectúa para fiscalizar que el agua potable distribuida por las empresas de servicios sanitarios cumple con las disposiciones normativas, elaboró un protocolo de intercambio de información mediante el cual las empresas concesionarias deben remitir los resultados de sus autocontroles.

En su numeral 4, agrega que con el objetivo de mejorar el proceso de intercambio de información, facilitando con ello tanto el proceso de envío de datos como la validación de la información, la Superintendencia implementó un sistema computacional con tecnología web para apoyar el proceso.

Enseguida, ese organismo mantiene publicado en su sitio web el archivo Excel “articles-7886_PR014”²⁶, que especifica los parámetros que deben ser informados por las empresas sanitarias en los reportes de autocontrol, que –entre otros elementos– se refiere en la columna “Códigos Atributo”, en los N°s 5, 6 y 7, a los “código_servicio”, “código_sector” y “código_muestra”, respectivamente; siendo los dos primeros de carácter obligatorio, conforme se señala en el “Campo obligatorio”²⁷.

Asimismo, conforme se indica en el archivo descargable, se describen como “Código otorgado por la SISS para trazabilidad de los servicios de Agua Potable” el código servicio, como “Código del Sector de Agua

²⁶ <https://www.siss.gob.cl/589/w3-article-7886.html>, verificado el 9 de abril de 2026.

²⁷ Cabe señalar que en el campo “Descripción Atributo” establece que los atributos señalados (codigo_servicio”, “codigo_sector” y “codigo_muestra) corresponden a “Código otorgado por la SISS para trazabilidad de los servicios de Agua Potable”; “Código del Sector de Agua Potable” e “Indica la Identificación de control definida por la ES. Debe ser un correlativo único por periodo”.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Potable” para el código sector y como "Indica la Identificación de control definida por la ES, Debe ser un correlativo único por periodo" para código muestra.

Lo anterior, permite concluir que los datos señalados corresponden a parámetros determinados por la entidad para garantizar un proceso de fiscalización robusto, que considera mecanismos de trazabilidad de la información y que sustenten los valores comunicados por las empresas sanitarias a través de su autocontrol.

Por tanto, atendido que los argumentos planteados por el servicio no logran desvirtuar las observaciones relativas a la trazabilidad de la información y de los datos reportados, y considerando que los hechos expuestos corresponden a situaciones ya consolidadas que, en su conjunto, evidencian una debilidad en la confiabilidad de la información utilizada por la SISS en el ejercicio de su labor fiscalizadora –en particular, respecto de la necesidad de verificar la información reportada a través del mecanismo de autocontrol–, se resuelve mantener la observación.

Por consiguiente, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarias, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final, defina e informe cómo abordará aquellos casos en que las auditorías de protocolo expongan en sus resultados debilidades en la trazabilidad de los datos reportados por medio del mecanismo de autocontrol –ya sea por la inconsistencia o ausencia del su respaldo–, con el objetivo de asegurar y resguardar la trazabilidad y fidelidad de la información reportada por los regulados a través del citado mecanismo.

5. En cuanto a la oportunidad en el inicio de un proceso sancionatorio por incumplimiento en la calidad del agua potable.

Sobre este punto, se evidenció que el 22 de enero de 2024, a través del “acta revisión protocolo de información”, se concluyó el análisis de la información aportada por la empresa Nueva Atacama S.A., respecto de los parámetros reportados en el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2022, oportunidad en que se determinó que tanto para los servicios entregados en las comunas de Copiapó y de Tierra Amarilla no se cumplió el estándar establecido para el parámetro Sulfato $-SO_4^{-2}$ conforme con la normativa vigente.

Asimismo, se constató que el 12 de agosto de 2024, la SISS inició el procedimiento sancionatorio, expediente N° 5.654, en contra de la aludida empresa, esto es, habiendo transcurrido más de dos años desde el registro del incumplimiento al estándar de calidad del agua potable definidos en la norma NCh 409, en tanto que la formulación de cargos se efectuó a través de la resolución exenta N° 2.461, de 26 de noviembre de 2024

Consultada la entidad auditada sobre el plazo que dispone el fiscalizador para la creación del expediente de un procedimiento sancionatorio, cuando este es iniciado con motivo de un incumplimiento detectado por autocontroles y/o controles directos, mediante el correo electrónico de 13 de enero de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

2026, el Jefe de la Unidad Técnica de la SISS informó que “en general se puede decir que no existe un plazo definido para estos inicios y en general esto depende de análisis general de todos los incumplimientos, para posteriormente ver los incumplimientos caso a caso”.

Dicha situación, expone a la Administración al riesgo de que los procedimientos sancionatorios no se inicien oportunamente y, por ende, impacte en la eficiencia y eficacia del rol fiscalizador de la Superintendencia, en el entendido de que debe asegurar que el suministro de agua potable se ajuste a los estándares establecidos en la normativa aplicable, y en consecuencia, que las condiciones operacionales de las sanitarias garanticen su correcto funcionamiento.

Lo anterior, no se ajusta con lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo, y 8° de la citada ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de eficiencia, eficacia y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, como también la agilidad y expedición de los procedimientos administrativos.

Asimismo, lo observado no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Del mismo modo, se aparta del principio de celeridad establecido en el artículo 7° de la aludida ley N° 19.880, según el cual, las autoridades y funcionarios de los órganos de la Administración del Estado deberán actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión.

Finalmente, no se condice con el criterio contenido en el dictamen N° 75.745, de 2016, de esta Entidad de Control, en orden a que si la normativa que regula la materia no contempla un determinado término para el inicio de un procedimiento sancionatorio, el organismo fiscalizador, como es la SISS, no puede desconocer los efectos que su tardanza puede ocasionar, y debe respetar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, como también la agilidad y expedición de los procedimientos administrativos, en concordancia con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 8° de la ley N° 18.575.

En su respuesta, el organismo auditado confirmó que ni el Manual de Sanciones ni el procedimiento específico establece un plazo para la formulación de cargos, no obstante, agregó que el marco normativo vigente establece un plazo de prescripción de cuatro años para la aplicación de sanciones en la que hubiera incurrido el prestador.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Sin perjuicio de lo anterior, acogió la observación formulada y se comprometió a modificar el procedimiento específico, con el objetivo de establecer un plazo máximo entre el cierre de la evaluación semestral y el envío de la solicitud de inicio del proceso sancionatorio a través respectivo sistema.

Al respecto, dado que el organismo no desvirtúa la observación formulada y que las medidas informadas son de implementación futura, se mantiene la observación.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir a esta Entidad de Control el procedimiento específico que establezca el plazo máximo entre el cierre de la evaluación semestral y el envío de la solicitud de inicio del correspondiente procedimiento sancionatorio, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

6. Sobre las licitaciones públicas de control directo y auditoría de protocolo.

Al respecto, la SISS suscribió 5 contratos entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de julio de 2025, en el marco de controles directos y que se relacionan con las empresas de Servicios Sanitarios Aguas San Isidro SpA., ESSSI –en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana de Santiago, La Araucanía y Los Lagos–, Nueva Atacama S.A. y Empresa de Agua Potable Melipilla Norte S.A. Asimismo, en relación con las auditorías de protocolo el servicio suscribió un contrato.

En este contexto, de la revisión de la ejecución de las licitaciones descritas, se detectaron las siguientes situaciones:

6.1 Falta de registro de los documentos que garantizan el fiel cumplimiento de los contratos examinados.

Al respecto, se observó que ninguno de los documentos que caucionan el fiel cumplimiento de los contratos examinados en el marco de la presente auditoría, fue registrado en cuentas contables de responsabilidades, los que totalizan \$17.973.412, conforme se expone en la tabla siguiente:

Tabla N° 12: Detalle de documentos en garantía de fiel cumplimiento de contrato que no se registraron en cuentas de responsabilidad.

ID Licitación	ID Orden de compra	Antecedentes documentos en garantía				
		N°	Fecha emisión	Tipo	Afianzado	Monto (\$)
1593-49-LQ23	1593-87-SE24	132838	13-02-2024	Boleta de Garantía	DICTUC	3.432.993
1593-49-LQ23	1593-88-SE24	158677WE B	21-02-2024	Certificado de Fianza	EUROFINS Testing Chile S.A.	5.721.490
1593-43-LE24	1593-369-SE24 1593-109-SE25	114857-2	27-09-2024	Boleta de Garantía	SGS Chile	4.937.549



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ID Licitación	ID Orden de compra	Antecedentes documentos en garantía				
		N°	Fecha emisión	Tipo	Afianzado	Monto (\$)
1593-52-LE24	1593-452-SE24	151866	18-11-2024	Boleta de Garantía	DICTUC	494.691
1593-2-LQ25	1593-212-SE25	161978	24-04-2025	Boleta de Garantía	DICTUC	2.140.459
1593-30-LE24	1593-277-SE24	187172	27-06-2024	Boleta de Garantía	■	1.246.230
Total						17.973.412

Fuente: Información contenida en los documentos en garantía proporcionados por la SISS, mediante correo electrónico de 8 de octubre de 2025.

Sobre lo anterior, el Jefe de la Unidad Técnica de la SISS, mediante sus correos electrónicos de 8 de octubre y 29 de diciembre de 2025, informó que el único registro que mantiene de los documentos resguardados se realiza a través de una planilla en formato Excel, que contiene el detalle de las cauciones, incluyendo el nombre del proveedor, número de documento, monto –ya sea en pesos chilenos o en Unidades de Fomento–, fecha de vencimiento, y estado del mismo, entre otros campos.

Lo anterior, contraviene lo establecido en la resolución N° 16, de 2015, de esta Contraloría General, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, que prescribe en su Capítulo V Operatoria, Registro de Responsabilidades o Derechos Eventuales, numeral 6, que las operaciones que constituyan eventuales responsabilidades o derechos por compromisos y garantías que no afectan la estructura patrimonial, deben reflejarse en las cuentas o registros especiales habilitados para estos efectos.

Asimismo, lo expuesto se aparta de lo anotado en los oficios N°s E559793, de 2024, y E193325, de 2025, ambos de este origen, que impartieron instrucciones a los servicios e instituciones del sector público, sobre cierre de los ejercicios contables para los años 2024 y 2025, respectivamente (aplicable a los documentos examinados), cuyo numeral 4.24 dispuso, en ambos documentos, que se deberá realizar un levantamiento periódico de las boletas de garantía, resguardando su vigencia con el objetivo de mantener actualizado su reconocimiento en cuentas de responsabilidades o derechos eventuales, del Título 9 del Plan de Cuentas de la resolución CGR N° 16, de 2015, al cierre de los respectivos ejercicios contables.

En el mismo sentido, no guarda armonía con lo consignado en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y control. Asimismo, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo auditado reconoció que los documentos que garantizan el fiel cumplimiento de los contratos examinados no han sido contabilizados en el sistema SIGFE, situación que atribuyó principalmente a la baja dotación de funcionarios en el Unidad de Finanzas y a la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

priorización de otras labores, por ejemplo, el pago de viáticos. Asimismo, la SISS señaló que mantiene planillas auxiliares, las que, a su juicio, le permitirían efectuar el control de los instrumentos de caución existentes.

Luego, se comprometió a mejorar el proceso, contabilizando todos los documentos en garantía a contar del 2026, priorizando aquellos que se encuentren custodiados y vigentes.

Sobre el particular, dado que el organismo reconoció la situación detectada, que las argumentaciones planteadas no desvirtúan lo objetado y que la medida comprometida es de acción futura, se resuelve mantener la presente observación.

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá regularizar contablemente las cauciones vigentes que mantiene en custodia, de lo que informará documentadamente en el plazo de 60 días hábiles administrativos, y en lo sucesivo, ajustar su proceder a lo prescrito en la resolución N° 16, de 2015, de esta Contraloría General, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, particularmente su Capítulo V Operatoria, Registro de Responsabilidades o Derechos Eventuales, numeral 6, esto es, que las operaciones que constituyan eventuales responsabilidades o derechos por compromisos y garantías que no afectan la estructura patrimonial, deben reflejarse en las cuentas o registros especiales habilitados para estos efectos.

6.2 Garantías de fiel cumplimiento de los contratos que no cumplen con el plazo de vigencia exigido en las bases.

Al respecto, las bases técnicas y administrativas de las licitaciones públicas en examen establecieron los plazos de vigencia de las garantías de fiel y oportuno cumplimiento de contrato que se especifican en la tabla siguiente:

Tabla N° 13: Plazo de duración de las garantías de fiel y oportuno cumplimiento de contrato dispuesto en las respectivas bases de licitación.

ID Licitación	Resolución exenta que aprobó bases de licitación			
	N°	Fecha	Numeral o artículo relacionado con el plazo de vigencia	Plazo duración garantía
1593-49-LQ23	2.717	21-12-2023	Artículo 35	Equivalente al del contrato más 60 días hábiles
1593-43-LE24	1.566	24-07-2024	Artículo 35	Equivalente al del contrato más 60 días hábiles
1593-52-LE24	2.127	16-10-2024	Artículo 35	Hasta 60 días hábiles después de culminado el contrato
1593-2-LQ25	391	28-02-2025	Numeral 8.2.1	Equivalente a la vigencia del contrato más 60 días hábiles
1593-30-LE24	1.015	09-05-2024	Artículo 35	Equivalente al del contrato más 60 días hábiles

Fuente: Resoluciones exentas de la SISS, que aprobaron las bases de las licitaciones públicas examinadas por esta Contraloría General.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Así entonces, revisadas las cauciones presentadas por los oferentes adjudicados en cada uno de los procesos detallados previamente, se constató que 5 de los 6 documentos presentados fueron emitidos con una fecha de vencimiento inferior al exigido en las respectivas bases, conforme se detalla en los literales siguientes:

a) Para el caso de la licitación pública ID 1593-49-LQ23, se presentó la boleta de garantía N° 132838, con un plazo de vigencia hasta el 27 de noviembre de 2024. No obstante, la resolución exenta N° 490, de 1 de marzo de 2024, de la SISS, que aprobó el contrato suscrito con el proveedor DICTUC S.A., fijó un plazo de validez de 200 días corridos, contado desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, por lo que la garantía en comento debió haberse prorrogado hasta el 17 de diciembre de 2024, de conformidad con el artículo 35 de las bases que regularon la licitación.

b) Enseguida, para la licitación pública ID 1593-43-LE24, el certificado de fianza N° 114857-2, fue otorgado con una vigencia hasta el 31 de marzo de 2025. Sin embargo, la resolución exenta N° 2.095, de 10 de octubre de 2024, mediante la cual se aprobó el contrato celebrado entre la SISS y el proveedor SGS Chile Ltda., dispuso un período de validez de 110 días corridos, computado desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe. En consecuencia, la caución en comento se debió extender hasta el 23 de abril de 2025, según lo anotado en el artículo 35 de las bases que rigieron el proceso licitatorio.

c) Luego, para el caso de la licitación pública ID 1593-52-LE24, fue presentada la boleta de garantía N° 151866, con una vigencia hasta el 9 de abril de 2025, en tanto que la resolución exenta N° 2.601, de 13 de diciembre de 2024, que aprobó el acuerdo de voluntades entre la SISS y el proveedor DICTUC S.A., estableció un plazo de duración de 100 días corridos, contado desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, debiendo haberse prolongado la vigencia de la boleta de garantía hasta el 19 de junio de 2025, en virtud de lo precisado en el artículo 35 de las bases de licitación.

d) En lo que respecta a la licitación pública ID 1593-2-LQ25, se presentó la boleta de garantía N° 161978, con una validez hasta el 20 de marzo de 2026. No obstante, la resolución exenta N° 902, de 19 de mayo de 2025, que aprobó el contrato suscrito entre la SISS y el proveedor DICTUC S.A., dispuso un plazo de vigencia de 240 días corridos, contado desde la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba, por lo que el documento debió ampliarse hasta el 9 de abril de 2026, en cumplimiento con lo anotado en el numeral 8.2.1 de las bases técnicas y administrativas de la licitación.

e) Finalmente, para la licitación pública ID 1593-30-LE24, la boleta de garantía N° 187172 fue extendida con una vigencia hasta el 4 de febrero de 2025. Sin embargo, la resolución exenta N° 1.604, de 30 de julio de 2024, que aprobó el acuerdo de voluntades celebrado entre la SISS y el proveedor [REDACTED], fijó un plazo de duración del contrato de 150 días corridos, contado desde la fecha de tramitación del acto administrativo que lo aprobara. En consecuencia, la referida boleta de garantía debió haberse prorrogado hasta el 24



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

de marzo de 2025, conforme se dispuso en el artículo 35 de las bases de la mencionada licitación pública.

Al respecto, el jefe de la Unidad Técnica de la SISS indicó, mediante su correo electrónico de 29 de diciembre de 2025, que en todos los contratos, la recepción conforme de los servicios y sus pagos ocurrió antes del vencimiento de las boletas de garantía, por lo que durante todo el tiempo de ejecución de los respectivos contratos hasta su cierre, los servicios estuvieron amparados por una garantía.

De esta manera, la situación descrita se aparta de lo dispuesto en el artículo 10 de la citada ley N° 19.886, conforme al cual, los procedimientos de licitación se realizarán con estricta sujeción, de los participantes y de la entidad licitante, a las bases administrativas y técnicas que la regulen.

En ese sentido, la jurisprudencia administrativa ha puntualizado que la estricta sujeción a las bases constituye un principio rector que rige tanto el desarrollo del proceso licitatorio como la ejecución del correspondiente contrato, y que dicho instrumento, en conjunto con la oferta del adjudicatario, integran el marco jurídico aplicable a los derechos y obligaciones de la Administración y del proveedor, a fin de respetar la legalidad y transparencia que deben primar en los contratos que celebren (aplica dictamen N° 8.016, de 2020, de este origen).

Además, vulnera el artículo 11 de la citada ley, que dispone que tratándose de la prestación de servicios, las garantías de cumplimiento del contrato permanecerán vigentes hasta 60 días hábiles después de recepcionadas las obras y culminados los contratos.

Finalmente, implica una vulneración a los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y control. Asimismo, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad examinada reconoció la existencia de errores en el cálculo de plazos asociados a la vigencia de las garantías, lo que aludió a una imprecisión en la estimación del tiempo de tramitación de los contratos.

Además, indicó que actualmente el inspector fiscal es el encargado de revisar la vigencia de los instrumentos de garantía, por lo que comprometió trasladar esa responsabilidad al Gestor de Compras, lo que quedaría establecido a través de un procedimiento.

Sobre la materia, considerando que el servicio no desvirtúa lo observado, que la situación corresponde a un hecho consolidado y que las acciones comprometidas son de implementación futura, se mantiene la presente observación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios remita el procedimiento comprometido en su respuesta, en el que individualizará al o los responsables de la revisión de la vigencia de los instrumentos de garantía que reciba, en el plazo de 60 días hábiles administrativos.

Asimismo, deberá realizar un análisis de la vigencia de los instrumentos de garantía que mantiene en custodia, y gestionar, de corresponder, la actualización de aquellos documentos que no cumplan con el plazo exigido en las bases, informando, en el anotado plazo, las medidas adoptadas al efecto.

6.3 Documentos en garantía no devueltos a los proveedores.

Al respecto, se identificó que las bases administrativas de las licitaciones públicas ID 1593-49-LQ23, 1593-43-LE24, 1593-52-LE24 y 1593-30-LE24, establecen en su artículo 35 “Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato” que la restitución de la caución será realizada una vez que se haya cumplido su fecha de vencimiento, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del proveedor adjudicado.

A su vez, el Manual de Adquisiciones, Código DJF/UAL-001, de 31 de diciembre de 2022, en su acápite XIV “Garantías exigidas en los procesos de compra y contratación pública”, indica que la devolución de las garantías de fiel cumplimiento del contrato -tratándose de prestación de servicios- deberá devolverse en un plazo que no debe exceder de 5 días hábiles, desde su vencimiento. En ese sentido, el Procedimiento de Registro y Custodia de Garantías, código PD-AGAF-001, de 17 de julio de 2023, menciona en el numeral 6, que el tesorero se comunicará en forma electrónica con el proveedor o consultor para coordinar el retiro del documento en custodia.

En este contexto, se constató que al mes de enero de 2026 y encontrándose vencidas las garantías de las referidas licitaciones, estas aún permanecen en poder del Jefe de Finanzas de la SISS, según consta en acta de 18 de febrero de 2026.

Tabla N° 14: Detalle de cauciones no devueltas por la SISS.

ID Licitación	Antecedentes documentos en garantía				Fecha de término contrato relacionado	Resolución exenta de liquidación de contrato
	N°	Tipo	Monto (\$)	Fecha vencimiento		
1593-49-LQ23	132838	Boleta de Garantía	3.432.993	27-11-2024	17-09-2024	N° 48, de 9 de enero de 2025
1593-43-LE24	114857-2	Boleta de garantía	4.937.549	31-03-2025	28-01-2025	N° 891, de 16 de mayo de 2025
1593-52-LE24	151866	Boleta de garantía	494.691	09-04-2025	24-03-2025	Sin resolución



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ID Licitación	Antecedentes documentos en garantía			Fecha de término contrato relacionado	Resolución exenta de liquidación de contrato	
	N°	Tipo	Monto (\$)			
1593-30-LE24	187172	Boleta de garantía	1.246.230	04-02-2025	27-12-2024	Sin resolución

Fuente: Información contenida en los documentos en garantía proporcionados por la SISS, mediante correo electrónico de 8 de octubre de 2025.

En ese orden de ideas, requeridos los antecedentes sobre las comunicaciones electrónicas con los adjudicatarios, referente a la coordinación para el retiro de los instrumentos de caución descritos en tabla anterior, el Jefe de Finanzas de la SISS indicó a través de su correo de 25 de febrero de 2026, que realizarían tal actividad, sin embargo, no aportó antecedentes que lo acredite.

En consecuencia, la SISS no ha devuelto a los proveedores respectivos los documentos que caucionaron los contratos respectivos, pese a que la vigencia de los mismos se encuentra vencida, conforme se detalla en la tabla anterior.

Además, corresponde anotar que si bien el referido Procedimiento de Registro y Custodia de Garantías, indica en el numeral 6, que la Unidad de Finanzas podrá devolver una garantía en custodia de fiel cumplimiento de contrato cuando reciba la copia de la resolución de liquidación final que deberá ser emitida con copia a esa unidad, las aludidas bases administrativas no contemplan dicho requisito.

De esta manera, la situación descrita se aparta de lo dispuesto en el artículo 10 de la citada ley N° 19.886, conforme al cual, los procedimientos de licitación se realizarán con estricta sujeción, de los participantes y de la entidad licitante, a las bases administrativas y técnicas que la regulen.

En ese sentido, la jurisprudencia administrativa ha puntualizado que la estricta sujeción a las bases constituye un principio rector que rige tanto el desarrollo del proceso licitatorio como la ejecución del correspondiente contrato, y que dicho instrumento, en conjunto con la oferta del adjudicatario, integran el marco jurídico aplicable a los derechos y obligaciones de la Administración y del proveedor, a fin de respetar la legalidad y transparencia que deben primar en los contratos que celebren (aplica dictamen N° 8.016, de 2020, de este origen).

Asimismo, se aleja de los principios de eficiencia, eficacia e impulsión de oficio del procedimiento, descritos en los artículos 3°, 5° y 8° de la referida ley N° 18.575, así como del principio de celeridad anotado en la ley N° 19.880, en virtud del cual el procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.

En su respuesta, la entidad auditada señaló que actualizará y estandarizará los procesos en cuestión, precisando que la devolución



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

corresponde al tomador de la garantía, corrigiendo el procedimiento vigente que indica que debe ser devuelto al banco emisor.

Al respecto, dado que el servicio no desvirtúa lo observado y que la medida informada no se ha materializado, se resuelve mantener la objeción.

Sin perjuicio de lo anterior, debe indicarse que tanto el Manual de Adquisiciones, código DJF/UAL-001, como el aludido Procedimiento de Registro y Custodia de Garantías, código PD-AGAF-001, no contemplan que el documento de caución deba devolverse al banco. Además, este último procedimiento menciona expresamente que, para la devolución de la garantía, el tesorero se comunicará en forma electrónica con el proveedor o consultor para coordinar el retiro del documento.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá instruir la devolución de los documento de garantía vencidos que mantiene en custodia, acreditando las gestiones realizadas en cada caso en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe y en lo sucesivo, arbitrar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en el Procedimiento de Registro y Custodia de garantías, en particular, respecto del proceso de devolución de tales instrumentos.

6.4 En cuanto a las deficiencias en los productos finales comprometidos para la ejecución de los controles directos por parte de los adjudicatarios.

De la revisión de los productos finales, relacionados con la ejecución de los controles directos, se identificaron las siguientes situaciones.

a) Respecto de la licitación pública ID 1593-52-LE24, no se evidenció que en el informe de análisis N°1633221, de 2 de diciembre de 2024, emitido por DICTUC S.A., se hayan incorporado los resultados de los parámetros sulfatos, cloruros y sólidos disueltos totales, de conformidad a lo exigido en numeral 9 "Informes", de las bases técnicas de la licitación, aprobadas a través de la resolución exenta N° 2.127, de 16 de octubre de 2024, de la SISS, según el cual, el informe de análisis deberá ser el compilado de todos los resultados de las muestras del servicio correspondiente.

b) En la licitación pública ID 1593-49-LQ23, se constató que el laboratorio Eurofins Testing Chile S.A. no cargó en la plataforma SINAR, los resultados de los análisis referidos a las mediciones del parámetro cloruro para la dirección/punto [REDACTED] del servicio "Copiapó", según se exige en el numeral 9 "Informes" de las bases técnicas de la licitación, aprobadas a través de resolución exenta N° 2.717, de 21 de diciembre de 2023, de la SISS, conforme al cual, los resultados de los análisis realizados en el periodo se cargan en la plataforma que el servicio disponga para ello.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

c) En informe de terreno N°1617196, de 13 de marzo de 2024, de DICTUC S.A.²⁸, se constató que el punto de muestreo [REDACTED] (Oficina Comercial ESSSI), Pichidanguí” no corresponde a un cliente domiciliario, por lo que no se aviene con lo establecido en el numeral 7.3.11 “Especificaciones técnicas de la toma de muestra y programación”, de las bases técnicas aprobadas a través de la aludida resolución exenta N 2.127, de 2024, el que indica que los puntos de muestreo corresponderán a clientes domiciliarios, obtenidos del catastro de puntos de control de la empresa sanitaria correspondiente y, en caso de que existan puntos que no cumplan con las exigencias, el laboratorio deberá definir en terreno los puntos faltantes, según los requisitos técnicos aplicables.

d) Luego, en informe de terreno N°1633220, de 4 de diciembre de 2024, de DICTUC S.A., correspondiente a la licitación pública ID 1593-52-LE24, se observa que, tanto el punto de muestreo en la dirección [REDACTED] [REDACTED] como en las [REDACTED] [REDACTED] presentan las mismas fotografías, según se observa en [REDACTED]

Las situaciones descritas, se apartan de lo dispuesto en el artículo 10 de la referida ley N° 19.886, conforme al cual, los procedimientos de licitación se realizarán con estricta sujeción, de los participantes y de la entidad licitante, a las bases administrativas y técnicas que la regulen.

En ese sentido, cabe señalar que la jurisprudencia administrativa ha puntualizado que la estricta sujeción a las bases constituye un principio rector que rige tanto el desarrollo del proceso licitatorio como la ejecución del correspondiente contrato, y que dicho instrumento, en conjunto con la oferta del adjudicatario, integran el marco jurídico aplicable a los derechos y obligaciones de la Administración y del proveedor, a fin de respetar la legalidad y transparencia que deben primar en los contratos que celebren (aplica dictamen N° 8.016, de 2020, de este origen).

Asimismo, vulneran lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la ley N°18.575, que impone a los órganos de la Administración del Estado el deber de observar los principios de control, coordinación, eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones; y que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

En su respuesta, la entidad auditada señaló para el literal a), que tal como se observó por esta Entidad de Control, el informe de análisis N°1633221, de 2 de diciembre de 2024, emitido por DICTUC S.A., no incluyó los resultados de los parámetros sulfatos, cloruros y sólidos disueltos totales. En ese sentido, señaló que el aludido laboratorio corrigió el antecedente, lo que acreditó a través del informe N°1663069, de fecha 10 de marzo de 2026.

Luego, en lo referente al literal b), el servicio argumentó que toda la información habría sido cargada por el adjudicatario, lo que

²⁸ Licitación pública ID 1593-49-LQ23, orden de compra ID 1593-87-SE24.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

acreditó con el “Certificado envío controles paralelos”, de abril de 2024, el que indica que se cargaron 400 parámetros, relacionados al grupo Z3-1, servicios Copiapó y Tierra Amarilla. Asimismo, mencionó que el SINAR cuenta con validadores para revisar que se incluyan todos los requisitos respecto de los grupos que se controlan, antes de permitir la transferencia de los datos.

Además, expresó que se solicitó a la Unidad de Proyectos Tecnológicos que efectuara una revisión del sistema, la que concluyó que, si bien la información no se encuentra persistida en la base de datos del sistema, pudo corroborar que los datos individualizados se encontrarían disponibles en los sistemas de la SISS. Añadió, que la mencionada unidad está efectuando un análisis técnico para determinar la causa raíz de la no persistencia (incluyendo revisión de procesos de carga, validaciones y posibles incidencias en los mecanismos de almacenamiento), con el objetivo de implementar las acciones correctivas necesarias y asegurar la integridad y trazabilidad de la información.

Enseguida, sobre el literal c), la Superintendencia señaló que de acuerdo con su interpretación, la condición de cliente domiciliario definida en las bases de licitación, se refiere a que no correspondan a clientes industriales o a instalaciones de producción de la empresa, sino que sean asimilables a clientes residenciales, independientemente de si tienen actividad comercial (pequeños comercios, restaurantes, oficinas) u otro tipo (establecimientos de salud, educación, policiales), que cuentan con medidor de consumo.

En ese sentido, el organismo auditado indicó que el punto de muestreo [REDACTED] (Oficina Comercial ESSSI), Pichidanguí”, cuenta con llave de jardín, medidor de consumo, y no corresponde a una instalación de producción, por lo que no considera que sea un incumplimiento a las bases de la licitación.

Finalmente, sobre el hecho observado en el literal d), corroboró la situación y, asimismo, informó que se contactó con el laboratorio DICTUC para corregir el antecedente, lo que acreditó a través del informe N°1663078 de 11 de marzo de 2026.

Sobre lo expuesto en los literales a) y d), cabe señalar que, si bien en el marco de la ejecución de la presente auditoría se requirió al DICTUC la corrección de los informes respectivos, dicha circunstancia no desvirtúa la falta de control y revisión previa de los productos finales por parte del servicio, por lo que corresponde mantener las observaciones.

Asimismo, en lo que respecta a la no persistencia identificada en la base de datos informada por la SISS, asociada al literal b), se resuelve mantener lo observado, toda vez que comprometió acciones futuras, las que no permiten desvirtuar la situación constatada.

Por otro parte, en relación con lo indicado en la letra c), y considerando los argumentos proporcionados por el servicio, corresponde levantar ese aspecto de la presente observación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá definir las medidas de control que permitan obtener una seguridad razonable que las contrapartes técnicas de los contratos que suscriba ejerzan una adecuada revisión y control de la correcta ejecución de los Controles Directos, informando a esta Contraloría General las gestiones adoptadas al efecto, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

Adicionalmente, el servicio deberá acreditar, en el anotado plazo, la conclusión del análisis técnico destinado a determinar las causas de la no persistencia de los datos en el sistema SINAR, informando además, de las acciones correctivas implementadas para asegurar la integridad y trazabilidad de la información.

III. OTRAS OBSERVACIONES

7. Sobre la atención de reclamos interpuestos en contra de las empresas sanitarias

7.1 Falta de antecedentes que acrediten haber informado al recurrente de las acciones ejercidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios respecto de los reclamos a las empresas sanitarias.

Al respecto, se constató que en 8 de 58 reclamos ingresados en el Sistema de Atención Ciudadanas, la SISS remitió el requerimiento a la correspondiente empresa sanitaria, instruyéndole que debía responder el reclamo ingresado directamente al ciudadano en un plazo de 10 días, sin embargo, no se copió al recurrente en esa comunicación y tampoco consta, que haya informado de las gestiones realizadas en el marco de su reclamo, a través de una carta que le comunique la derivación o la remisión interna del mismo oficio.

Revisado el software de Registro de Atenciones Ciudadanas, plataforma implementada por el servicio en el marco del Sistema Integral de Atención Ciudadana, los 8 reclamos se encuentran en la sección “cierre de atención” sin antecedentes adjuntos que acrediten la comunicación al recurrente.

Tabla N° 15: Registros de atenciones ciudadanas con “cierre de atención” que no presentan respaldos de cierre.

N°	N° SAC	Tipo de Atención	Materia	Oficina regional	Fecha ingreso
1	202402612	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	Coquimbo	29-01-2024
2	202402904	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	Coquimbo	30-01-2024
3	202405629	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	La Araucanía	21-02-2024
4	202405740	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	La Araucanía	21-02-2024
5	202405739	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	La Araucanía	21-02-2024



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	N° SAC	Tipo de Atención	Materia	Oficina regional	Fecha ingreso
6	202416381	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	La Araucanía	27-05-2024
7	202537862	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	Metropolitana	28-01-2025
8	202405624	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Calidad del agua	La Araucanía	21-02-2024

Fuente: Información obtenida desde la base de la información y antecedentes habidos en Software de Registros de Atenciones Ciudadanas.

Lo anterior, incumple lo previsto en el Manual de Atenciones Ciudadanas PD-SAC-001, de 20 de enero de 2016, de la SISS, vigente en el periodo auditado, el cual, en su numeral 10.9 "Derivación a otros Organismos" indica que en caso de requerimientos ajenos a la competencia de la SISS, este se debe registrar como cerrado con el documento de derivación y envío de los antecedentes, el cual debe incluir la copia del oficio de derivación o carta directa remitida al ciudadano indicando dicha derivación.

Del mismo modo, la ausencia de respuesta a las denuncias presentadas ante la SISS no guarda armonía con el principio de inexcusabilidad contemplado en los artículos 4° y 14 de la ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado, que obliga a estos a pronunciarse sobre los asuntos sometidos a su conocimiento, en el entendido que tales materias sean de su competencia, y en el caso contrario, deberá enviar los antecedentes a la autoridad que deba conocer de él según el ordenamiento jurídico (aplica dictamen N° 15.327, de 2018, de esta procedencia).

Finalmente, lo observado vulnera lo indicado en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la citada ley N° 18.575, que impone a los órganos de la Administración el deber de observar los principios de eficiencia, eficacia y control en el cumplimiento de sus funciones, así como por la eficiente e idónea administración de los medios públicos. A su vez, no se condice con su artículo 53, que prevé que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo auditado hizo presente que los reclamos individualizados en la presente observación corresponden a presentaciones clasificadas como "reclamos contra empresa sanitaria de primera instancia", de acuerdo con lo definido en su Manual de Atenciones Ciudadanas. Preciso, que si bien esas presentaciones se refieren a situaciones en el ámbito del sector sanitario, no han sido previamente conocidos ni gestionados por la respectiva empresa, razón por la cual al ser recepcionados, son derivados para su respuesta directa al usuario.

Luego, en relación con los reclamos folios N°s 202402612 y 202402904, señaló que, dado que en ambos casos el usuario informó un mail de contacto, la derivación estaría documentada en el sistema SAC –registros



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

con nomenclatura “N”, correspondiente a “carta notificación”, donde estaría documentada la notificación al interesado.

En ese sentido, aportó una imagen de pantalla del correo electrónico enviado al reclamante del folio N°202402612, en que se le indicó que “esta Superintendencia trasladará su reclamo” a la correspondiente empresa sanitaria. Asimismo, acompañó la imagen de pantalla del comprobante de atención, donde consta que se le indicó al recurrente que “será derivada internamente a la empresa sanitaria”.

Finalmente, el servicio señaló que contempla el cambio del sistema de atención a uno exclusivo de segunda instancia, debiendo el usuario haber realizado un reclamo en la empresa sanitaria de forma previa al ingreso en la SISS.

Al respecto, en primer término, se debe hacer presente que el organismo examinado solo aportó en su respuesta antecedentes de la derivación del reclamo folio N° 202402612.

Precisado lo anterior, corresponde señalar, sobre el reclamo folio N° 202402612, que las comunicaciones acreditadas con el recurrente solo hacen mención a una derivación futura, lo que no permite constatar que efectivamente se informó al reclamante sobre una derivación ya materializada del caso y la fecha de esa acción

De esta manera, dado que las argumentaciones planteadas por el servicio no desvirtúan la situación objetada y que la medida informada corresponde a una acción de implementación futura, se mantiene la observación.

En consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá establecer en qué tipo de actuaciones, de qué manera y cuándo se comunicará a los solicitantes que su requerimiento será derivado a la respectiva empresa sanitaria, de lo que informará en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

7.2 Falta de envío de la respuesta y excusa oportuna de los reclamos a empresas sanitarias por parte de Superintendencia.

De la revisión de 58 reclamos y denuncias relacionadas con la materia auditada, se advirtieron las siguientes situaciones:

a) Respecto a dilaciones en los plazos para la contestación.

Se observó que 7 reclamos fueron contestados por la SISS, entre 50 a 392 días hábiles, superando el máximo de 30 días hábiles establecido en el Manual de Atenciones Ciudadanas de la SISS, según se expone en la siguiente tabla.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Tabla N° 16: Reclamos que presentan una respuesta en un plazo superior a 30 días hábiles.

N°	N° SAC	Tipo de atención	Oficina regional	Fecha ingreso	Fecha respuesta	Días hábiles transcurridos
1	202426782	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Valparaíso	05-09-2024	06-01-2025	81
2	202408750	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Los Lagos	18-03-2024	01-06-2024	52
3	202537077	Reclamo contra Empresa Sanitaria	La Araucanía	20-01-2025	23-10-2025	191
4	202403015	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Metropolitana	31-01-2024	27-08-2025	392
5	202538763	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Metropolitana	07-02-2025	17-04-2025	50
6	202426962	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Valparaíso	09-09-2024	06-01-2025	79
7	202413447	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Metropolitana	29-04-2024	17-07-2024	54

Fuente: Información obtenida desde el Software de Registros de Atenciones Ciudadanas de la SISS.

b) Retrasos en el envío de la carta/mail de excusa.

Luego, de los 7 reclamos que presentan una respuesta en un plazo superior a los 30 días hábiles –detallados en tabla anterior–, se constató que la carta/mail enviado al recurrente para excusar sobre el retraso, fueron remitidas en el mismo momento que la respuesta y no antes del vencimiento del plazo, según se detalla a continuación.

Tabla N° 17: Reclamos que presentan una excusa enviada al recurrente el mismo día de la respuesta que superó los 30 días hábiles

N°	N° SAC	Tipo de atención	Oficina regional	Fecha ingreso	Fecha excusa	Fecha respuesta
1	202426782	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Valparaíso	05-09-2024	06-01-2025	06-01-2025
2	202408750	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Los Lagos	18-03-2024	01-06-2024	01-06-2024
3	202426962	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Valparaíso	09-09-2024	06-01-2025	06-01-2025

Fuente: Información obtenida desde el Software de Registros de Atenciones Ciudadanas de la SISS.

c) Sobre la ausencia de excusa al recurrente

Del mismo modo, se evidenció que para 4 reclamos –de los 7 detallados en tabla N° 16–, la SISS no se excusó ante el recurrente por el atraso de su respuesta, según se expone en la siguiente tabla.

Tabla N° 18: Reclamos que no presentan una excusa enviada al recurrente.

N°	N° SAC	Tipo de atención	Oficina regional	Fecha ingreso	Fecha excusa	Fecha respuesta
1	202537077	Reclamo contra Empresa Sanitaria	La Araucanía	20-01-2025	Sin excusa	23-10-2025



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	N° SAC	Tipo de atención	Oficina regional	Fecha ingreso	Fecha excusa	Fecha respuesta
2	202403015	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Metropolitana	31-01-2024	Sin excusa	27-08-2025
3	202538763	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Metropolitana	07-02-2025	Sin excusa	17-04-2025
4	202413447	Reclamo contra Empresa Sanitaria	Metropolitana	29-04-2024	Sin excusa	17-07-2024

Fuente: Información obtenida desde el Software de Registros de Atenciones Ciudadanas de la SISS.

Por tanto, consta que la SISS no realizó gestiones de manera sistemática dentro de los plazos definidos, con el fin de dar respuesta oportuna a los recurrentes y, asimismo, para excusarse en esos casos de demoras.

Lo anterior no se ajusta a lo prescrito en el numeral 8.1 “Reclamos, denuncias y solicitudes de renovación de credencial”, del aludido Manual de Atenciones Ciudadanas de la SISS, de 2016, que establece que el plazo considerado para la contestación de reclamos y denuncias es de un máximo de 30 días hábiles y, asimismo, en caso de demora en la respuesta y antes del vencimiento del plazo, el analista debe enviar al recurrente una carta/mail de excusa explicando las causas que han originado el atraso y un nuevo plazo para su cumplimiento.

Por su parte, no se aviene con los principios de control, eficiencia, eficacia, responsabilidad y transparencia consignados en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la referida ley N° 18.575, en orden a que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los recursos públicos y por el debido cumplimiento de la función pública. De igual forma, no guarda armonía con el artículo 53 del referido texto legal, que dispone que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En el mismo sentido, no se condice con su artículo 8°, que impone a los organismos públicos el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, y también con lo previsto en el artículo 7° de la referida ley N° 19.880, que establece que el principio de celeridad, conforme al cual las autoridades y funcionarios deben actuar por propia iniciativa en el procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditas las actuaciones pertinentes.

En su respuesta, el organismo auditado manifestó para el caso del reclamo folio N° 202537077, que la respuesta fue emitida el 23 de enero de 2025, lo que fue acreditado con una imagen de pantalla del cierre en el sistema SAC.

Luego, en lo que respecta a los reclamos folios N°s 202426782 y 202426962, remitió el acta de fiscalización N° 72.664, de 12 de septiembre de 2024, y señaló que en esa oportunidad, si bien se atendió el reclamo, no se habría efectuado el cierre formal del mismo.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Asimismo, para los reclamos folios N^{os} 202403015, 202538763, 202413447 y 202408750, mencionó que la empresa sanitaria habría dado respuesta al recurrente oportunamente, pero que la revisión de esos antecedentes y la respuesta formal de la Superintendencia excedió los plazos.

Finalmente, el servicio señaló que con el objeto de mejorar el seguimiento de esos casos, se diseñaron las siguientes acciones: i) emisión de carta excusa en forma automática por correo electrónico desde el sistema, cuando el usuario cuente con casilla, o mediante SMS si informa un número de contacto, y; ii) se contrató a un analista de gestión entre cuyas funciones estará el envío semanal del estado de los casos SAC y mensual de la gestión interna de cada Unidad/Oficina Regional.

Sobre el particular, en lo referido al reclamo folio N°202537077, dado que en esta oportunidad se acreditó la emisión de la respuesta en el plazo correspondiente, se levanta lo observado para ese registro.

Enseguida, respecto de los reclamos folios N^{os} 202426782, 202426962, 202403015, 202538763, 202413447 y 202408750, atendido que las argumentaciones planteadas por el servicio no desvirtúan la situación objetada, la que corresponde a un hecho consolidado, y que no aportó antecedentes sobre la implementación de las acciones informadas, se mantiene lo observado.

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá, en lo sucesivo, dar cumplimiento a lo definido en su Manual de Atenciones Ciudadanas, en cuanto a que el plazo de atención de reclamos y denuncias es de un máximo de 30 días hábiles y, que en caso de demora en la respuesta y antes del vencimiento del plazo, el analista debe enviar al recurrente una carta/mail de excusa explicando las causas que han originado el atraso y un nuevo plazo para su cumplimiento.

8. En relación con los sistemas Informáticos de la Superintendencia de Servicios Sanitarios

8.1 Plataformas tecnológicas que soportan a los sistemas SINAR y Datos SISS obsoletas y sin soporte por parte del fabricante.

Se constató que dos plataformas que sustentan los sistemas destinados al proceso de control de agua potable en la SISS, es decir, SINAR y Datos SISS, se encuentran obsoletas y sin soporte del fabricante, según se muestra a continuación:

Tabla N° 19: Plataformas obsoletas.

Plataforma	Tipo de plataforma	Fecha Final del soporte	Sistema soportado
Windows Server 2008R2 Enterprise	Sistema operativo de la aplicación servidor: SVR-JAPPSPROD	09-06-2019	SINAR



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Plataforma	Tipo de plataforma	Fecha Final del soporte	Sistema soportado
Linux Red HaT 5.5	Sistema operativo de la base de datos	30-11-2020	SINAR Datos SISS

Fuente: Extraído desde las respuestas del cuestionario recibido desde el servicio el 2 de diciembre de 2025.

Lo expuesto, implica que la entidad no se ve beneficiada de las actualizaciones de seguridad y/o avisos lanzados por el fabricante del sistema operativo²⁹, aumentando el riesgo de incidencias que no podrán ser recogidas por éste para su resolución, como, por ejemplo, robo o pérdida de información por el ataque de un externo o problemas en el funcionamiento y la operación de la misma plataforma. Además, en términos generales, al no contar con actualizaciones, los sistemas operativos son susceptibles de ser vulnerados y pueden propiciar la desprotección de la información, poniendo en riesgo la continuidad operativa del negocio y la pérdida de información.

La situación descrita, implica una contravención con lo previsto en la Política General de la Seguridad de la Información de la SISS, aprobada por medio de la resolución exenta N°4.785, de 22 de diciembre de 2017, que establece en su punto 8.2 “Directrices institucionales para la Gestión de Seguridad de la Información”, que es responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios de la SISS y terceros relacionados, proteger, resguardar y asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los activos de información, frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, con el propósito de mantener la continuidad de la provisión de los servicios y productos estratégicos de infraestructura pública destinados al servicio de la ciudadanía, teniendo la obligación de notificar cualquier actividad o situación que afecte la seguridad de los activos de información.

Además, se aparta de lo indicado en el referido punto 8.2, en orden a que se reconoce la Seguridad de la Información como un atributo necesario en los servicios ofrecidos por la SISS abordando cualquier amenaza, ya sea interna o externa, deliberada o accidental, para poder asegurar el cumplimiento de la integridad, confidencialidad, legalidad, disponibilidad y confiabilidad de la información.

Por su parte, el hecho advertido no se condice con lo previsto en el artículo 7° de la ley N° 21.663, Ley Marco de Ciberseguridad, en el sentido que las instituciones obligadas la ley deberán aplicar de manera permanente las medidas para prevenir, reportar y resolver incidentes de ciberseguridad. Estas medidas podrán ser de naturaleza tecnológica, organizacional, física o informativa, según sea el caso.

Finalmente, lo observado no guarda armonía con lo consignado en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y

²⁹ Alertas que facilitan toda la información necesaria para prevenir, proteger y responder ante incidentes de ciberseguridad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

control. Asimismo, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, la entidad reconoció la observación y da cuenta que el Área de Información y Tecnologías (AIT) ha gestionado de manera progresiva y planificada la actualización tecnológica de su infraestructura, priorizando en una primera etapa, las falencias de hardware y redes, incluyendo la reciente implementación del firewall, que constituía un prerequisite técnico para abordar con seguridad la migración de software.

Luego, agregó que con fecha 23 de marzo de 2026, el AIT inició formalmente el Plan de Migración de Plataformas. Además, se evaluó la posibilidad de migrar a versiones más recientes, sin embargo, dado que ello habría requerido solicitar presupuesto durante 2026 para ejecutar en 2027, y considerando que la Superintendencia ya contaba con licencias de Windows Server 2019 y Red at Enterprise Linux 9, ambas con soporte vigente del fabricante hasta 2029 y 2032, respectivamente, se optó por avanzar de inmediato con las plataformas disponibles, resolviendo la brecha observada en el menor plazo posible.

En efecto, precisó que el plan contempla un plazo de ejecución de 127 días hábiles, distribuidos en cuatro fases –análisis: planificación, desarrollo y puesta en producción–, adjuntando en su presentación el cronograma de actividades que detalla el responsable y plazos de implementación.

Al respecto, dado que el organismo examinado acogió lo objetado y que las medidas informadas para subsanar la falencia detectada son de implementación futura, se mantiene la observación.

Asimismo, se debe indicar que si bien el cronograma de actividades contenido en el Plan de Migración de Plataformas Obsoletas, aportado por la entidad en su respuesta, distribuye las actividades de las fases correspondientes en semanas, dicha fórmula no permitiría corroborar que dicho plan avance, se ha ejecutado de acuerdo a su programación.

De esta manera, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá informar documentalmente respecto de las fechas de inicio y término de cada fase del plan de migración de plataformas, acreditando, además, el cumplimiento de las actividades correspondientes, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

8.2 Inexistencia de un plan de recuperación ante desastres.

Como cuestión previa, es útil indicar que el Plan de Recuperación ante Desastre (DRP) es un documento formal creado por una entidad que contiene instrucciones detalladas acerca de cómo responder a incidentes no planificados como desastres naturales, cortes de electricidad, ataques cibernéticos y cualquier otro evento disruptivo. El plan incluye estrategias para minimizar los efectos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

de un desastre y permitir que una organización continúe operando o reanude rápidamente las operaciones importantes.

Ahora bien, de las validaciones ejecutadas, se constató que la Superintendencia no cuenta con un documento que establezca el plan en comento, en el cual se detallen los pasos a seguir para continuar con la operación de los sistemas SINAR³⁰, Datos SISS³¹ y otro que la entidad defina para ser probado, en caso de desastres, lo que fue confirmado por el Jefe de la Unidad Proyectos Tecnológicos, el 2 de diciembre de 2025, a través de las respuestas entregadas en el cuestionario realizado por este Organismo Fiscalizador.

Al respecto, el hecho de no poseer un Plan de Recuperación ante Desastres, que opere frente a un eventual incidente que dañe al aludido sistema, podría afectar la continuidad de las operaciones y el resguardo de información relevante que sustenta la ejecución de las actividades, puesto que la entidad no cuenta con las directrices a seguir que den solución a la problemática de manera oportuna.

La situación descrita, no armoniza con lo establecido en la Política de Seguridad de la Información de la SISS, aprobada por medio de la resolución exenta N°4.785 del 22 de diciembre de 2017, en cuyo punto 8.2 “Directrices institucionales para la Gestión de Seguridad de la Información” indica que todo activo de información debe ser protegido de una manera adecuada a su clasificación de acuerdo a criterios de sensibilidad, valor y criticidad, con igual atención que el resto de los activos, de la institución, considerando especialmente los relacionados con los productos estratégicos institucionales y procesos críticos, gestionando sus vulnerabilidades y riesgos asociados.

Además, no se condice con el artículo 35 del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, en orden a que se debe formular un plan de contingencia para asegurar la continuidad de las operaciones críticas de la institución, y que en este plan se deben disponer los mecanismos para convocar a los responsables de los documentos electrónicos y sistemas informáticos asociados, ni con lo expuesto en el artículo 37, letra i), sobre gestión de la continuidad del negocio. Esto último, en concordancia con lo señalado en el acápite 14.1.3 de la norma NCh-ISO N° 27.002, de 2009, sobre el desarrollo e implementación de planes de continuidad que incluyan la seguridad de la información, en el sentido de que se deberían desarrollar e implementar planes para mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de la información en el grado y la escala de tiempo requeridos, después de la interrupción o la falla de los procesos críticos para el negocio.

³⁰ SINAR: Sistema de intercambios de archivos, utilizado por la superintendencia para recibir los datos mensuales relacionados con medición de niveles de agua.

³¹ Datos SISS: Es la plataforma oficial de acceso y envío de información de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Su función principal es recopilar, centralizar y gestionar toda la información que las empresas sanitarias concesionadas deben reportar periódicamente a la SISS para efectos de fiscalización, regulación y control.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

De igual forma, la situación presentada no se aviene con lo previsto en el artículo 7° de la citada ley N° 21.663, que exige que los organismos de la Administración del Estado aplicar de manera permanente las medidas para prevenir, reportar y resolver incidentes de ciberseguridad. Estas medidas podrán ser de naturaleza tecnológica, organizacional, física o informativa, según sea el caso, ni con lo establecido en su artículo 8°, letra c), que exige a los operadores, elaborar e implementar planes de continuidad operacional y ciberseguridad.

Finalmente, lo observado no guarda armonía con lo consignado en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y control. Asimismo, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo examinado reconoció la inexistencia un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) formalizado, sin embargo, el AIT opera con una práctica no documentada sustentada en contar con hardware e internet operativos, bajo garantía, que asegura tiempos de respuesta conocidos ante fallas. Agregó, que la activación de garantía y reposición de hardware toma entre 4 y 6 horas, y el levantamiento completo de los sistemas otras 4 a 6 horas, resultando en un tiempo promedio de recuperación de entre 10 y 12 horas, lo que ha sido validado en intervenciones programadas del Data Center y ante caídas generales del suministro eléctrico o de proveedores externos.

Enseguida, mencionó que en el contexto del fortalecimiento de los controles de ciberseguridad institucional, el AIT se encuentra trabajando en la formalización del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), el que contemplará los sistemas SINAR y Datos SISS, como sistemas definidos para ser probados en los términos señalados en este numeral y cuya versión formalizada estará disponible el 29 de mayo de 2026.

Sobre este aspecto, dado que el servicio reconoció la inexistencia de Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), que las argumentaciones planteadas no desvirtúan la situación detectada y que la medida informada es de implementación futura, se mantiene la observación.

En consecuencia, corresponde que la Superintendencia de Servicios Sanitarios remita el documento a través del cual formaliza el Plan de Recuperación ante Desastres, en el que se contemple los sistemas SINAR y Datos SISS, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

8.3 Falta de procedimientos documentados en el área de TI.

Sobre la materia, se identificó que el área de Tecnologías de la Información (TI) no cuenta con procedimientos formalmente documentados, que definan las tareas y responsabilidades del personal encargado en tiempos en los cuales se encuentran en ausencia laboral, ya sea por el uso de feriados



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

legales u otras circunstancias, lo que genera un riesgo para la continuidad operativa del negocio, al dificultar la asignación de personal de respaldo en períodos de ausencia, como vacaciones o licencias médicas.

Asimismo, se constató que no existe un procedimiento formal para el control de cambios en los sistemas informáticos, manteniéndose el registro de dichos cambios únicamente en una planilla Excel.

Las situaciones descritas, por una parte, pueden ocasionar retrasos en la atención de requerimientos críticos, afectar la disponibilidad de los servicios tecnológicos y, por otra, incrementar el riesgo de errores, pérdida de información y falta de trazabilidad en las modificaciones realizadas, lo que podría impactar la estabilidad y seguridad de los sistemas.

A su vez, lo expuesto no se alinea con las obligaciones establecidas por la citada ley N° 21.663. En particular, en cuyo artículo 7° dispone que las instituciones sujetas a ese texto normativo deben aplicar permanentemente medidas para prevenir, reportar y resolver incidentes de ciberseguridad, cumpliendo los protocolos y estándares que la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI) establezca. Esto implica que las organizaciones deben contar con procesos formalizados, estructurados y documentados, que garanticen la adecuada gestión de riesgos, la continuidad operacional y la trazabilidad de las acciones ejecutadas. La práctica actual, al carecer de procedimientos formales y controles robustos sobre la gestión de cambios, se aleja de los requisitos normativos relativos a la implementación obligatoria de protocolos y estándares orientados a proteger la continuidad y la seguridad de los sistemas.

De igual manera, implica una vulneración con lo consignado en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, que señalan que la Administración del Estado deberá observar los principios de eficiencia, eficacia y control. Asimismo, no se condice con lo dispuesto en su artículo 53, en cuanto a que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta, el organismo auditado reconoció que el AIT no ha formalizado el listado de tareas y responsabilidades del personal encargado en ausencias, ya sea por feriados legales u otros. Asimismo, mencionó que esos listados existen en planillas de gestión, por lo que se ha podido mantener la operación permanente de la Superintendencia y sus sistemas. Como ejemplo, mencionó que en el caso del sistema SINAR se ha medido una continuidad cercana al 96%.

Enseguida, agregó que el AIT se encuentra en proceso de formalización del Procedimiento de Control de Cambios y Gestión de Ausencias, que se proyecta culmine el 10 de abril de 2026, el cual contemplará: Matriz de funciones críticas y responsables titular/backup; Procedimiento formal de subrogancia y cobertura de ausencias; Procedimiento de Gestión de Cambios con Comité de Aprobación (CAB); Formulario de Solicitud de Cambio y Checklist de validación e Implementación de sistema de registro de cambios con trazabilidad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Al respecto, dado que el organismo examinado reconoció la situación detectada, que las argumentaciones planteadas no la desvirtúan y que las medidas informadas para subsanarla son de implementación futura, se mantiene la observación.

Por consiguiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá remitir a esta Entidad de Control el documento a través del cual formaliza el Procedimiento de Control de Cambios y Gestión de Ausencias, el que deberá incorporar los elementos citados en su respuesta –tareas y responsabilidades del personal encargado en tiempos en los cuales se encuentran en ausencia laboral–, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo y el inicio de acciones, la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha aportado antecedentes que han podido salvar solo parte de las observaciones planteadas en el preinforme de auditoría N° 51, de 2026, de esta Entidad Fiscalizadora.

Al respecto, las observaciones consignadas en el Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numerales 6.4, en cuanto a las deficiencias en los productos finales comprometidos para la ejecución de los controles directos por parte de los adjudicatarios –en lo específico, respecto al literal c), informe de terreno N° 1617196, de 13 de marzo de 2024, de DICTUC S.A.–, y 7.2, falta de envío de la respuesta y excusa oportuna de los reclamos a empresas sanitarias por parte de Superintendencia –reclamo folio N° 202537077–, se levantan considerando los antecedentes y argumentaciones aportados por el servicio.

Sobre las observaciones que se mantienen, la SISS deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. En relación con el numeral 2.1, ausencia de fiscalización a plantas de agua potable (C), la SISS deberá identificar aquellas plantas de producción de agua potable que no hayan sido fiscalizadas en los últimos periodos y evalúe la pertinencia de incorporarlas en el programa de fiscalización del año en curso. Asimismo, deberá remitir el análisis efectuado, junto con los antecedentes que lo respalden, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

Asimismo, y en el anotado plazo, deberá informar y acreditar el seguimiento a las instrucciones emitidas por medio de sus oficios N° NC-105, de 12 de enero de 2026, N° NC-301, de 27 de enero de 2026 y N° NC-343, de 2 de febrero de 2026.

2. En cuanto al numeral 2.2.1, sobre eventuales incumplimiento al manejo de sustancias peligrosas (C), la SISS deberá



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

poner en conocimiento de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Coquimbo, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 43, de 2015, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

3. Respecto de los numerales 2.2.2, eventuales incumplimientos en almacenamiento de combustible (C), y 2.2.3, eventuales incumplimientos en la infraestructura eléctrica (C), la SISS deberá poner en conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, las situaciones descritas y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en los citados decretos N° 160, de 2009 y N° 8, de 2020, en cada caso, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.

4. En cuanto al numeral 2.3, ausencia de acciones ante hallazgos identificados durante una inspección en terreno respecto del sistema de desinfección de agua potable (C), la SISS deberá evaluar e instruir a las empresas sanitarias respecto de la necesidad de corregir las deficiencias advertidas en la mantención de las salas de cloración, remitiendo a esta Entidad de Control los antecedentes que acrediten las gestiones realizadas, así como el seguimiento de los planes de trabajo propuestos por las empresas sanitarias, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

Asimismo, en el anotado plazo, de conformidad con lo señalado en su respuesta, deberá enviar la programación de las actividades de fiscalización que realizará respecto del cumplimiento de las instrucciones contenidas en la citada resolución exenta SISS N° 2.072, de 2025.

5. Luego, para el numeral 3, sobre la oportunidad de la evaluación semestral del autocontrol y la adopción de medidas derivadas (C), la SISS deberá definir e informar a esta Contraloría General sobre cómo abordará el desfase advertido, con el objeto de que las acciones correctivas que se determinen necesarias, luego del análisis del semestre, resulten oportunas, acreditando las medidas adoptadas al efecto, en cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado.

Adicionalmente, deberá remitir el formato de acta que se utilizará para realizar la evaluación de los datos reportados en el respectivo semestre, el que deberá incluir, al menos, el detalle de los incumplimientos, las acciones nuevas que origina o si el incumplimiento fue abordado en una evaluación mensual anterior.

Del mismo modo, deberá informar sobre el inicio del procedimiento sancionatorio a la empresa Melipilla Norte S.A., determinado en el acta semestral de 29 de enero de 2026.

Finalmente, deberá remitir los antecedentes que permitan acreditar que el inicio del procedimiento sancionatorio de la empresa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ESSSI –expediente N° 5653–, corresponde al determinado en el acta de 10 de junio de 2025, y en caso contrario, enviar la información relativa al inicio del proceso pertinente.

De todo lo indicado deberá informar documentadamente a esta Entidad de Control en el plazo de 60 días hábiles administrativos.

6. En relación con el numeral 4, falta de acciones de fiscalización por parte de la Superintendencia ante la insuficiencia de los datos reportados en el autocontrol por parte de las empresas sanitarias (C), la SISS deberá definir e informar a esta Contraloría General, cómo abordará aquellos casos en que las auditorías de protocolo expongan en sus resultados debilidades en la trazabilidad de los datos reportados por medio del mecanismo de autocontrol –ya sea por la inconsistencia o ausencia del su respaldo–, con el objetivo de asegurar y resguardar la trazabilidad y fidelidad de la información reportada por los regulados a través del citado mecanismo, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

7. De igual forma, para el numeral 5, en cuanto a la oportunidad en el inicio de un proceso sancionatorio por incumplimiento en la calidad del agua potable (C), la SISS deberá remitir a esta Entidad de Control el procedimiento específico que establezca el plazo máximo entre el cierre de la evaluación semestral y el envío de la solicitud de inicio del correspondiente procedimiento sancionatorio, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

8. En lo que atañe al numeral 6.2, garantías de fiel cumplimiento de los contratos que no cumplen con el plazo de vigencia exigido en las bases (C), la SISS deberá remitir el procedimiento comprometido en su respuesta, en el que se individualizará al o los responsables de la revisión de la vigencia de los instrumentos de garantía que reciba, en el plazo de 60 días hábiles administrativos.

Asimismo, deberá realizar un análisis de la vigencia de los instrumentos de garantía que mantiene en custodia, y gestionar, de corresponder, la actualización de aquellos documentos que no cumplan con el plazo exigido en las bases, informando, en el anotado plazo, las medidas adoptadas al efecto.

9. En relación con el numeral 6.4, en cuanto a las deficiencias en los productos finales comprometidos para la ejecución de los controles directos por parte de los adjudicatarios (C), la SISS deberá definir las medidas de control que permitan obtener una seguridad razonable que las contrapartes técnicas de los contratos que suscriba ejerzan una adecuada revisión y control de la correcta ejecución de los Controles Directos, informando a esta Contraloría General las gestiones adoptadas al efecto, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

Adicionalmente, el servicio deberá acreditar, en el anotado plazo, la conclusión del análisis técnico destinado a determinar las causas de la no persistencia de los datos en el sistema SINAR, informando además, de las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

acciones correctivas implementadas para asegurar la integridad y trazabilidad de la información.

10. Ahora bien, para el numeral 7.2, falta de envío de la respuesta y excusa oportuna de los reclamos a empresas sanitarias por parte de Superintendencia (C), la SISS deberá, en lo sucesivo, dar cumplimiento a lo definido en su Manual de Atenciones Ciudadanas, en cuanto a que el plazo de atención de reclamos y denuncias es de un máximo de 30 días hábiles y, que en caso de demora en la respuesta y antes del vencimiento del plazo, el analista debe enviar al recurrente una carta/mail de excusa explicando las causas que han originado el atraso y un nuevo plazo para su cumplimiento.

11. Respecto al numeral 1.1, ausencia de las actas de registro de la evaluación mensual de los datos de Autocontrol (MC), la SISS deberá remitir las actas de revisión mensual generadas durante el año 2026, en el marco de la evaluación efectuada, incorporando en ellas el detalle de los incumplimientos normativos detectados, en caso de corresponder, y la identificación de las empresas que no remitieron la información requerida, en la eventualidad que ello ocurra, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

Adicionalmente, deberá comunicar –dentro del mismo plazo señalado– las medidas de control que implementará para asegurar que la persona funcionaria responsable de validar la evaluación del periodo, genere oportunamente el acta de revisión mensual, de manera que esta sea incluida en el informe que debe remitirse al Jefe de la Unidad Técnica, conforme al procedimiento Código PD-DF-011, de 2021.

12. Ahora bien, para el numeral 1.2, ausencia de lineamientos y/o directrices para la derivación de situaciones detectadas en las fiscalizaciones directas a otros órganos de la Administración del Estado (MC), la SISS deberá remitir el manual respectivo, con la incorporación del procedimiento para derivar los antecedentes que den cuenta de eventuales incumplimientos normativos advertidos durante las actividades de fiscalización y que sean de competencia de otros órganos de la Administración del Estado. Dicho procedimiento deberá definir, a lo menos, el plazo para efectuar la derivación, los antecedentes que deben remitirse, la forma en que esta se materializará y el responsable de su ejecución.

A su vez, deberá enviar el cronograma de las capacitaciones que realizará a los fiscalizadores respecto del procedimiento de derivación a los organismos competentes de los eventuales incumplimientos detectados en las actividades de fiscalización, adjuntando el programa de los contenidos a tratar y su implementación, en caso de corresponder.

De todo lo anterior deberá informar dentro del plazo de 60 días hábiles administrativos.

13. Asimismo, en cuanto al numeral 1.3, falta de lineamientos para efectuar la priorización del programa anual de fiscalizaciones



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

directas por las oficinas regionales (MC), la SISS deberá remitir a esta Entidad de Control el procedimiento, lineamiento o directriz vigente, o bien el avance en su redacción, según corresponda, en que se plasmen los criterios definidos destinados a apoyar a las oficinas regionales en la priorización anual de las fiscalizaciones directas vinculadas a la calidad del agua potable. Además, dicho documento deberá contemplar la necesidad de mantener registros que permitan verificar la aplicación y ponderación de los criterios definidos, así como los focos de fiscalización establecidos a nivel regional. Lo anterior, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

14. En relación con el numeral 1.4, ausencia de directrices y/o criterios para orientar las actividades de inspección durante las fiscalizaciones directas (MC), la SISS deberá elaborar y remitir a esta Contraloría General un lineamiento y/o directriz que oriente a los fiscalizadores en la ejecución de las inspecciones en terreno a plantas de agua potable, en el que se especifiquen las actividades mínimas que deben efectuarse, así como la necesidad de contar con instrumental específico, cuando corresponda, lo anterior en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de presente informe.

A su vez, en el mismo plazo, y de acuerdo con lo indicado en su respuesta, deberá remitir el resultado o estado de avance de las mesas de trabajo realizadas con las oficinas regionales, destinadas a priorizar mejoras en los instrumentos existentes o el requerimiento de generar nuevos instrumentos para orientar la fiscalización.

15. En cuanto al numeral 1.5, falta de identificación en las actas de fiscalización directa de las deficiencias menores constatadas durante una inspección (MC), la SISS deberá definir un sistema, mecanismo o herramienta de control, que permita asegurar que en las actas de las actividades de fiscalización y los respectivos informes de cierre, se incorpore el detalle de las deficiencias menores detectadas, así como las correcciones efectuadas por la empresa sanitaria y los antecedentes en los que se sustentan, con observancia de los principios de control, eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado, informando documentadamente a esta Entidad de Control de las gestiones realizadas para ello, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

A su vez, en el anotado plazo, deberá enviar a este Órgano Contralor el detalle de la información incorporada en el RIF, para los casos señalados en la tabla N° 3 de este informe, respecto de las deficiencias menores detectadas y los antecedentes aportadas por las empresas sanitarias que permitieron tenerlas por subsanadas o corregidas.

Finalmente, también en el citado plazo, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá remitir la programación y temática que se ha abordado o abordará en las capacitaciones efectuadas a los fiscalizadores sobre el adecuado llenado de las actas de fiscalización y los informes de cierre, así como del registro de toda la documentación a la que se alude en esos documentos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO

UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

16. De igual forma, para el numeral 1.6, En cuanto a la falta de respaldo de los antecedentes de las fiscalizaciones directas en el Registro Integrado de Fiscalización, RIF (MC), la SISS deberá instruir a los fiscalizadores para que recopilen e incorporen oportunamente en el Registro Integrado de Fiscalización toda la información que sirve de sustento a las actas de fiscalización y los correspondientes informes de cierre, remitiendo a esta Entidad de Control, una copia de la instrucción impartida, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

A su vez, en el mismo plazo, deberá enviar los antecedentes que den cuenta de haber incorporado en el anotado registro, la documentación relativa a las actividades de fiscalización detalladas en el anexo N° 4 de este informe final.

Finalmente, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá remitir, en igual plazo, la programación y las temáticas de las capacitaciones realizadas o por realizar a los fiscalizadores, orientadas a la correcta y completa incorporación en el RIF de toda la documentación generada con ocasión de las actividades de fiscalización.

17. En relación con la observación contenida en el numeral 1.7, falta de constancia de que el sujeto fiscalizado ha tomado conocimiento del contenido del acta (MC), la SISS deberá remitir la programación y temática que abordará en las capacitaciones que realice sobre la materia y su resultado, según corresponda, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

18. Respecto al numeral 1.8, sobre el incumplimiento de los plazos asociados al registro de las fiscalizaciones directas (MC), la SISS deberá remitir la programación de las capacitaciones efectuadas y/o por efectuar sobre la materia, debiendo además acompañar los medios de verificación que acrediten la realización de la actividad desarrollada el día 19 de marzo de 2026, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

En igual plazo, deberá remitir el resultado del levantamiento realizado con las oficinas regionales, las conclusiones obtenidas y las medidas adoptadas al efecto.

19. En cuanto al numeral 1.9, informes de cierre de fiscalizaciones directas incompletos (MC), la SISS deberá remitir la programación de las capacitaciones efectuadas y/o por efectuar sobre la materia, debiendo además acompañar los medios de verificación que acrediten la realización de la actividad desarrollada el día 19 de marzo de 2026, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

En el anotado plazo, deberá enviar además, los informes de cierre identificados en la tabla N° 5 de este informe, debidamente rectificadas, o informar de las gestiones adoptadas por las oficinas regionales en el caso de no ser factible su corrección.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

20. Luego, para el numeral 1.10, Respecto de errores en el contenido de las órdenes de pago (MC), la SISS deberá remitir los manuales que haya elaborado o actualizado, o bien su estado de avance, según corresponda, en los cuales se aborde la correcta forma de elaborar las órdenes de pago, especificando, a lo menos, los antecedentes que deben contener, el o los responsables de su confección y el mecanismo de control que se aplicará, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

Asimismo, y en el anotado plazo, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá informar documentalmente el sistema que utilizará para estandarizar y unificar criterios, así como validar la existencia de campos vacíos en las órdenes de pago, previo al envío de la documentación para su pago. Además, debe enviar el antecedente que acredite la formalización del cargo de gestor de contratos.

21. A su vez, para el numeral 1.11, ausencia en la verificación de autenticidad de los documentos en garantía (MC), la SISS deberá definir y formalizar el medio a través del cual se dejará evidencia de la validación de la autenticidad de las cauciones que reciba, informando las medidas adoptadas al efecto, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

22. Ahora bien, para el numeral 6.1, falta de registro de los documentos que garantizan el fiel cumplimiento de los contratos examinados (MC), la SISS deberá regularizar contablemente las cauciones vigentes que mantiene en custodia, de lo que informará documentadamente en el plazo de 60 días hábiles administrativos, y en lo sucesivo, ajustar su proceder a lo prescrito en la resolución N° 16, de 2015, de esta Contraloría General, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, particularmente su Capítulo V Operatoria, Registro de Responsabilidades o Derechos Eventuales, numeral 6, esto es, que las operaciones que constituyan eventuales responsabilidades o derechos por compromisos y garantías que no afectan la estructura patrimonial, deben reflejarse en las cuentas o registros especiales habilitados para estos efectos.

23. Sobre el numeral 6.3, documentos en garantía no devueltos a los proveedores (MC), la SISS deberá instruir la devolución de los documento de garantía vencidos que mantiene en custodia, acreditando las gestiones realizadas en cada caso en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe y en lo sucesivo, arbitrar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en el Procedimiento de Registro y Custodia de garantías, en particular, respecto del proceso de devolución de tales instrumentos.

24. Respecto del numeral 7.1, falta de antecedentes que acrediten haber informado al recurrente de las acciones ejercidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios respecto de los reclamos a las empresas sanitarias (MC), la SISS deberá establecer en qué tipo de actuaciones, de qué manera y cuándo se comunicará a los solicitantes que su requerimiento será derivado a la respectiva empresa sanitaria, de lo que informará en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

25. En cuanto a lo indicado en el numeral 8.1, plataformas tecnológicas que soportan a los sistemas SINAR y Datos SISS obsoletas y sin soporte por parte del fabricante (MC), la SISS deberá informar documentalmente respecto de las fechas de inicio y término de cada fase del plan de migración de plataformas, acreditando, además, el cumplimiento de las actividades correspondientes, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

26. Luego, de lo observado en el numeral 8.2, inexistencia de un plan de recuperación ante desastres (MC), la SISS deberá remitir el documento a través del cual formaliza el Plan de Recuperación ante Desastres, en el que se contemple los sistemas SINAR y Datos SISS, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

27. En relación con el numeral 8.3, falta de procedimientos documentados en el área de TI (MC), la SISS deberá remitir a esta Entidad de Control el documento a través del cual formaliza el Procedimiento de Control de Cambios y Gestión de Ausencias, el que deberá incorporar los elementos citados en su respuesta –tareas y responsabilidades del personal encargado en tiempos en los cuales se encuentran en ausencia laboral–, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron catalogadas como C, identificadas en el “Informe de Estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 10, las medidas que al efecto implemente el servicio, deberán acreditarse y documentarse en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen en un plazo de 60 días hábiles, o aquel menor que se haya indicado, contado desde la recepción del presente informe.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC en el citado “Informe de Estado de Observaciones”, el cumplimiento de las acciones correctivas requeridas deberá ser informado por las unidades responsables al Encargado de Control/Auditor Interno, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, quien a su vez deberá acreditar y validar en los siguientes 30 días hábiles la información cargada en la ya mencionada plataforma, de conformidad a lo establecido en el aludido oficio N° 14.100, de 2018.

Remítase al Superintendente de Servicios Sanitarios y a la Jefa de la Unidad de Auditoría Interna de dicha repartición.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	KATHERINE ANDREA CORDOVA HIDALGO
Cargo:	Jefa de la Unidad de Medio Ambiente del Departamento de Control Externo
Fecha:	17/04/2026



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXOS

ANEXO N° 1: Muestra de las fiscalizaciones directas.

N°	ID Fiscalización	Empresa sanitaria	Localidad	Objetivo fiscalización	Modo	Estado
1	8350	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
2	3111	Nueva Atacama	Caldera	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
3	3569	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
4	4525	Nueva Atacama	Inca de Oro	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
5	5587	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
6	8066	ESSSI	Pillanlelbún	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
7	6581	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
8	8007	Nueva Atacama	Inca de Oro	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
9	4521	Nueva Atacama	Diego de Almagro	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
10	10221	ESSSI	Los Molles	Fiscalización PTAP	Fiscalización Combinada	Abierto
11	4886	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
12	3014	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
13	7063	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
14	8712	ESSSI	Altos de Cantillana, Huertos Familiares, [REDACTED] Puertas de Padre Hurtado	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Oficio	Cerrado
15	7646	Nueva Atacama	Diego de Almagro	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
16	5586	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
17	3376	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
18	4280	ESSSI	Pillanlelbún	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
19	9588	Nueva Atacama	Diego de Almagro	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
20	4757	ESSSI	Los Molles	Fiscalización PTAP	Fiscalización Combinada	Cerrado
21	9211	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
22	8658	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
23	3712	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Empresa sanitaria	Localidad	Objetivo fiscalización	Modo	Estado
24	7025	ESSSI	Labranza	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
25	9137	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
26	4841	ESSSI	Pillanlelbún	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
27	6440	ESSSI	Pillanlelbún	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
28	6543	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Gabinete	Cerrado
29	6743	ESSSI	Panitao	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
30	4068	Nueva Atacama	Copiapó, Tierra Amarilla	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
31	5242	ESSSI	Pillanlelbún	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
32	5766	ESSSI	Pillanlelbún	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
33	6079	ESSSI	Labranza	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
34	6546	Nueva Atacama	Caldera, Chañaral, Inca de Oro, Tierra Amarilla, Vallenar	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Gabinete	Cerrado
35	8645	ESSSI	Panitao	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
36	4237	ESSSI	Labranza	Fiscalización Calidad Agua Potable	Fiscalización de Terreno	Cerrado
37	2984	Nueva Atacama	Chañaral	Fiscalización Estanques	Fiscalización de Terreno	Cerrado
38	9589	Nueva Atacama	Diego de Almagro	Fiscalización Estanques	Fiscalización de Terreno	Cerrado
39	6552	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
40	10852	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
41	8346	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
42	5992	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
43	8345	Nueva Atacama	Freirina	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Empresa sanitaria	Localidad	Objetivo fiscalización	Modo	Estado
44	8332	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
45	6534	Nueva Atacama	Freirina	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
46	3711	ESSSI	Pichidangui	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
47	7648	Nueva Atacama	Diego de Almagro	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
48	5801	Nueva Atacama	Caldera	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
49	4539	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
50	9581	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
51	6535	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
52	9583	Nueva Atacama	Freirina	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
53	6589	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
54	4546	Nueva Atacama	Freirina	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
55	9578	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
56	9579	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
57	6527	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
58	6548	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
59	6554	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
60	5993	ESSSI	Pichidangui	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
61	6553	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
62	6532	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
63	4542	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
64	4545	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
65	3195	ESSSI	Chinquío	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
66	4543	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
67	9582	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
68	4532	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
69	4533	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Empresa sanitaria	Localidad	Objetivo fiscalización	Modo	Estado
70	9580	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	Fiscalización Fuentes	Fiscalización de Terreno	Cerrado
71	6294	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
72	6925	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
73	10849	ESSSI	Pichidanguí	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
74	4559	Nueva Atacama	Vallenar	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
75	5800	Nueva Atacama	Caldera	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
76	4042	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
77	6293	Nueva Atacama	Caldera	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
78	6295	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
79	4557	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
80	3112	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
81	4580	Nueva Atacama	Copiapó	Fiscalización PEAP	Fiscalización de Terreno	Cerrado
82	8711	Melipilla Norte	Melipilla	Fiscalización PTAP	Fiscalización de Oficio	Cerrado

Fuente: Información extraída desde la plataforma RIF, el 1 de diciembre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 2: Universo y muestra del proceso de autocontrol.

Parámetro	Nueva Atacama S.A.	Melipilla Norte S.A.	Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.	Total registros
2,4 - D	27	2	19	48
As	1.027	2	19	1.048
BENCENO	27	2	19	48
BROMODICLO	27	2	19	48
Cd	27	2	19	48
Cl-	1.929	2	454	2.385
CORO LIBR	15.780	3.436	25.165	44.381
CN	27	2	19	48
COLOR VERD	27	25	19	71
Cr	26	2	19	47
CT	7.225	689	3.694	11.608
Cu	26	2	19	47
DDT+DDD+DD	27	2	19	48
DIBROMOCLO	27	2	19	48
E-COLI	7	691	3.695	4.393
F-	27	2	19	48
Fe	29	2	291	322
FENOL	27	2	19	48
Hg	25	2	19	46
LINDANO	27	2	19	48
METOXICLOR	26	2	19	47
Mg	1.191	2	19	1.212
Mn	27	2	208	237
MONOCLORAM	27	2	19	48
NH3	27	2	19	48
NO2-	27	2	19	48
NO3-	27	2	19	48
OLOR	27	25	115	167
Pb	27	2	19	48
PENTAORO	26	2	19	47
PH	28	2	19	49
SABOR	26	25	115	166
SDT	2.027	2	454	2.483
Se	27	2	19	48
SO4-2	1.757	251	208	2.216
TETRAORO	27	2	14	43
TOLUENO	27	2	19	48
TRIBROMOME	27	2	19	48
TRICLOROME	27	2	19	48



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

Parámetro	Nueva Atacama S.A.	Melipilla Norte S.A.	Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.	Total registros
TURBIEDAD	7.225	691	28.833	36.749
XILENO	27	2	19	48
Zn	27	2	18	47
Total registros	39.055	5.901	63.815	108.771

Fuente: Extracción de información desde la plataforma SINAR, realizada los días 2 y 15 de diciembre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 3: Universo y muestra de los controles directos.

Parámetro	Nueva Atacama S.A.	Melipilla Norte S.A.	Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.	Total
As	40	24	88	152
Cl-	39	24	88	151
CLORO LIBR	40	24	88	152
Fe	40	24	88	152
Mn	40	24	88	152
NO3-	40	12	8	60
PH	40	24	88	152
SDT	40	24	88	152
SO4-2	40	24	88	152
TURBIEDAD	40	24	88	152
Total registros	399	228	800	1.427

Fuente: Extracción de información desde la plataforma SINAR, realizada los días 2 y 15 de diciembre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 4: Expedientes de fiscalización que no cuentan con el respaldo de los antecedentes en el RIF.

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa sanitaria	Localidad	Acta fiscalización	Fecha acta	RIF con antecedentes descritos en análisis	RIF con respaldo de corrección deficiencias menores
1	4525	Atacama	Nueva Atacama	Inca de Oro	N° 73724	09-01-2024	No	No aplica
2	8007	Atacama	Nueva Atacama	Inca de Oro	N° 81119	02-04-2025	No	No aplica
3	4521	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 73718	09-01-2024	No	No
4	4886	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N°s 78763, 78764 y 78765	26-06-2024	No	No
5	3014	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N°s 74416 y 74417	24-01-2024	No	No
6	3376	UDAR	ESSSI	Pichidangui	N° 60830	20-02-2024	No	No
7	4280	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76183	30-05-2024	No aplica	No
8	9588	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 81072	10-07-2025	No	No aplica
9	9211	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 81162	17-07-2025	No	No aplica
10	8658	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	N° 81142	10-06-2025	No	No aplica
11	3712	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N° 74481	22-02-2024	No	No aplica
12	9137	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 80902	11-07-2025	No	No aplica
13	4841	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76277	05-06-2024	No	No aplica
14	6440	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76566	20-11-2024	No	No aplica
15	6543	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	OF NR N° 888	28-02-2024	No	No aplica
16	5242	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76460	06-08-2024	No	No aplica
17	5766	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76482	12-09-2024	No	No aplica
18	6546	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Chañaral, Inca de Oro, Tierra Amarilla, Vallenar	OF NR N° 4223	03-10-2024	No	No aplica
19	8645	Los Lagos	ESSSI	Panitao	N° 71396	26-03-2025	No	No aplica
20	4237	La Araucanía	ESSSI	Labranza	N° 76271	17-05-2024	No	No aplica
21	9589	Atacama	Nueva Atacama	Diego De Almagro	N° 81073	10-07-2025	No	No aplica
22	6552	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73932	20-11-2024	No	No



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa sanitaria	Localidad	Acta fiscalización	Fecha acta	RIF con antecedentes descritos en análisis	RIF con respaldo de corrección deficiencias menores
23	5992	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N ^{os} 77842, 77843 y 77844	29-05-2024	No	No aplica
24	8345	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73981	26-03-2025	No aplica	No
25	6534	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73913	29-08-2024	No	No aplica
26	3711	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N ^{os} 74482 y 74483	22-02-2024	No	No aplica
27	4539	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N ^{os} 73738 y 73739	30-01-2024	No	No
28	6535	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 74914	29-08-2024	No	No aplica
29	9583	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 81066	11-06-2025	No aplica	No
30	4546	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73803	22-02-2024	No	No aplica
31	9578	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N ^{os} 81059 y 81060	05-06-2025	No aplica	No
32	6527	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73903	06-08-2024	No	No
33	6548	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73928	30-10-2024	No	No aplica
34	6554	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 73934	20-11-2024	No	No
35	5993	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N° 77936	25-07-2024	No	No aplica
36	6553	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 73933	20-11-2024	No	No
37	6532	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73910	20-08-2024	No	No
38	4542	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N ^{os} 73743, 73744 y 73745	12-02-2024	No	No
39	4545	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N ^{os} 73801 y 73802	22-02-2024	No	No aplica
40	4543	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N ^{os} 73746 y 73747	20-02-2024	No	No
41	9582	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 81065	11-06-2025	No aplica	No
42	4532	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73729	19-01-2024	No	No aplica
43	4533	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 73730	19-01-2024	No	No aplica
44	9580	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 81062	05-06-2025	No	No aplica
45	6294	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	N° 60740	18-11-2024	No	No aplica
46	6925	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 60749	15-01-2025	No	No



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa sanitaria	Localidad	Acta fiscalización	Fecha acta	RIF con antecedentes descritos en análisis	RIF con respaldo de corrección deficiencias menores
47	4559	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 73810	27-03-2024	No	No
48	5800	Atacama	Nueva Atacama	Caldera	N° 74080	12-08-2024	No	No aplica
49	6293	Atacama	Nueva Atacama	Caldera	N° 60710	07-05-2024	No	No
50	6295	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	N° 60739	18-11-2024	No	No aplica
51	4557	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N°s 73804 a la 73808	12-03-2024	No	No
52	4580	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73833	25-06-2024	No	No aplica

Fuente: Información obtenida desde el Registro Integrado de Fiscalización.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 5: Expedientes de fiscalización en que el cierre del proceso superó los 60 días.

N°	ID Expediente	Oficina regional SISS	Empresa sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta	Fecha cierre fiscalización	Días inicio-cierre fiscalización
1	8350	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 73986	08-04-2025	19-08-2025	133
2	4525	Atacama	Nueva Atacama	Inca de Oro	N° 73724	09-01-2024	11-11-2024	307
3	4521	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 73718	09-01-2024	11-11-2024	307
4	3014	Valparaíso	ESSSI	Pichidangui	N°s 74416 y 74417	24-01-2024	08-04-2024	75
5	7646	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N°s 73947 y 73948	13-01-2025	12-08-2025	211
6	4280	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76183	30-05-2024	02-08-2024	64
7	9588	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 81072	10-07-2025	07-11-2025	120
8	4757	Valparaíso	ESSSI	Los Molles	N° 72632	11-05-2024	14-03-2025	307
9	7025	La Araucanía	ESSSI	Labranza	N° 79574	29-01-2025	03-04-2025	64
10	6543	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	OF NR N° 888	28-02-2024	13-12-2024	289
11	6546	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Chañaral, Inca de Oro, Tierra Amarilla, Vallenar	OF NR N° 4223	03-10-2024	16-12-2024	74
12	8645	Los Lagos	ESSSI	Panitao	N° 71396	26-03-2025	10-06-2025	76
13	9589	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 81073	10-07-2025	07-11-2025	120
14	10852	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N°s 80507 y 80508	16-05-2025	24-11-2025	192
15	8346	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 73982	26-03-2025	19-08-2025	146
16	5992	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N°s 77842, 77843 y 77844	29-05-2024	28-10-2024	152
17	8345	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73981	26-03-2025	19-08-2025	146
18	8332	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N°s 73974, 73975 y 73976	25-02-2025	19-08-2025	175
19	6534	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73913	29-08-2024	16-12-2024	109
20	7648	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 73950	13-01-2025	11-08-2025	210
21	4539	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N°s 73738 y 73739	30-01-2024	11-11-2024	286
22	9581	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 81063	11-06-2025	02-09-2025	83



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Expediente	Oficina regional SISS	Empresa sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta	Fecha cierre fiscalización	Días inicio-cierre fiscalización
23	6535	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 74914	29-08-2024	16-12-2024	109
24	9583	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 81066	11-06-2025	02-09-2025	83
25	4546	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73803	22-02-2024	12-11-2024	264
26	9578	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N°s 81059 y 81060	05-06-2025	02-09-2025	89
27	9579	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 81061	05-06-2025	02-09-2025	89
28	6527	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73903	06-08-2024	16-12-2024	132
29	5993	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N° 77936	25-07-2024	28-10-2024	95
30	6532	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73910	20-08-2024	16-12-2024	118
31	4542	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N°s 73743, 73744 y 73745	12-02-2024	12-11-2024	274
32	4545	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N°s 73801 y 73802	22-02-2024	12-11-2024	264
33	3195	Los Lagos	ESSSI	Chiniquío	N° 59800	16-02-2024	18-04-2024	62
34	4543	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N°s 73746 y 73747	20-02-2024	12-11-2024	266
35	9582	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 81065	11-06-2025	02-09-2025	83
36	4532	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73729	19-01-2024	11-11-2024	297
37	4533	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 73730	19-01-2024	11-11-2024	297
38	9580	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 81062	05-06-2025	02-09-2025	89
39	10849	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N° 80509	16-05-2025	24-11-2025	192
40	4559	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 73810	27-03-2024	12-11-2024	230
41	4042	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Copiapó	N°s 60708 y 60709	07-05-2024	05-09-2024	121
42	4557	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N°s 73804 a la 73808	12-03-2024	12-11-2024	245
43	4580	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73833	25-06-2024	12-12-2024	170

Fuente: Información obtenida desde el Registro Integrado de Fiscalización.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 6: Expedientes de fiscalización en que la carga de los antecedentes en el RIF se realizó en un plazo superior a una semana.

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta	Fecha creación registro en RIF	Días inicio – creación registro en RIF	Fecha carga antecedentes en RIF	Días creación registro – cargas antecedentes
1	4525	Atacama	Nueva Atacama	Inca de Oro	N° 73724	09-01-2024	28-06-2024	171	11-11-2024	136
2	4521	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 73718	09-01-2024	28-06-2024	171	11-11-2024	136
3	10221	Valparaíso	ESSSI	Los Molles	N° 82711	26-06-2025	09-10-2025	105	09-10-2025	0
4	7646	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N°s 73947 y 73948	13-01-2025	13-03-2025	59	11-08-2025	151
5	9588	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 81072	10-07-2025	20-08-2025	41	07-11-2025	79
6	4757	Valparaíso	ESSSI	Los Molles	N° 72632	11-05-2024	04-07-2024	54	23-02-2025	234
7	3712	Coquimbo	ESSSI	Pichidangui	N° 74481	22-02-2024	04-04-2024	42	04-04-2024	0
8	4841	La Araucanía	ESSSI	Pillanlelún	N° 76277	05-06-2024	08-07-2024	33	08-07-2024	0
9	6543	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	OF NR N° 888	28-02-2024	13-12-2024	289	13-12-2024	0
10	6743	Los Lagos	ESSSI	Panitao	N° 71249	04-11-2024	26-12-2024	52	26-12-2024	0
11	6546	Atacama	Nueva Atacama	Caldera, Chañaral, Inca de Oro, Tierra Amarilla, Vallenar	OF NR N° 4223	03-10-2024	13-12-2024	71	16-12-2024	3
12	8645	Los Lagos	ESSSI	Panitao	N° 71396	26-03-2025	10-06-2025	76	10-06-2025	0
13	9589	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 81073	10-07-2025	20-08-2025	41	07-11-2025	79



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta	Fecha creación registro en RIF	Días inicio – creación registro en RIF	Fecha carga antecedentes en RIF	Días creación registro – cargas antecedentes
14	10852	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N ^{os} 80507 y 80508	16-05-2025	24-11-2025	192	24-11-2025	0
15	8346	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 73982	26-03-2025	06-05-2025	41	12-08-2025	98
16	5992	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N ^{os} 77842, 77843 y 77844	29-05-2024	28-10-2024	152	28-10-2024	0
17	8345	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73981	26-03-2025	06-05-2025	41	12-08-2025	98
18	8332	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N ^{os} 73974, 73975 y 73976	25-02-2025	06-05-2025	70	12-08-2025	98
19	6534	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73913	29-08-2024	13-12-2024	106	16-12-2024	3
20	3711	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N ^{os} 74482 y 74483	22-02-2024	04-04-2024	42	04-04-2024	0
21	7648	Atacama	Nueva Atacama	Diego de Almagro	N° 73950	13-01-2025	13-03-2025	59	11-08-2025	151
22	5801	Atacama	Nueva Atacama	Caldera	N° 74081	12-08-2024	01-10-2024	50	01-10-2024	0
23	4539	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N ^{os} 73738 y 73739	30-01-2024	28-06-2024	150	11-11-2024	136
24	9581	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 81063	11-06-2025	20-08-2025	70	02-09-2025	13
25	6535	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 74914	29-08-2024	13-12-2024	106	16-12-2024	3
26	9583	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 81066	11-06-2025	20-08-2025	70	02-09-2025	13
27	4546	Atacama	Nueva Atacama	Freirina	N° 73803	22-02-2024	28-06-2024	127	12-11-2024	137



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta	Fecha creación registro en RIF	Días inicio – creación registro en RIF	Fecha carga antecedentes en RIF	Días creación registro – cargas antecedentes
28	9578	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N ^{os} 81059 y 81060	05-06-2025	20-08-2025	76	02-09-2025	13
29	9579	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 81061	05-06-2025	20-08-2025	76	02-09-2025	13
30	6527	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73903	06-08-2024	13-12-2024	129	16-12-2024	3
31	6548	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73928	30-10-2024	13-12-2024	44	16-12-2024	3
32	5993	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N° 77936	25-07-2024	28-10-2024	95	28-10-2024	0
33	6532	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73910	20-08-2024	13-12-2024	115	16-12-2024	3
34	4542	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N ^{os} 73743, 73744 y 73745	12-02-2024	28-06-2024	137	12-11-2024	137
35	4545	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N ^{os} 73801 y 73802	22-02-2024	28-06-2024	127	12-11-2024	137
36	4543	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N ^{os} 73746 y 73747	20-02-2024	28-06-2024	129	12-11-2024	137
37	9582	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 81065	11-06-2025	20-08-2025	70	02-09-2025	13
38	4532	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N° 73729	19-01-2024	28-06-2024	161	11-11-2024	136
39	4533	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 73730	19-01-2024	28-06-2024	161	11-11-2024	136
40	9580	Atacama	Nueva Atacama	Tierra Amarilla	N° 81062	05-06-2025	20-08-2025	76	02-09-2025	13
41	10849	Coquimbo	ESSSI	Pichidanguí	N° 80509	16-05-2025	24-11-2025	192	24-11-2025	0
42	4559	Atacama	Nueva Atacama	Vallenar	N° 73810	27-03-2024	01-07-2024	96	12-11-2024	134



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	ID Fiscalización	Oficina Regional SISS	Empresa Sanitaria	Localidad	N° Acta fiscalización	Fecha acta	Fecha creación registro en RIF	Días inicio – creación registro en RIF	Fecha carga antecedentes en RIF	Días creación registro – cargas antecedentes
43	5800	Atacama	Nueva Atacama	Caldera	N° 74080	12-08-2024	01-10-2024	50	01-10-2024	0
44	4557	Atacama	Nueva Atacama	Copiapó	N°s 73804 a la 73808	12-03-2024	01-07-2024	111	01-07-2024	0

Fuente: Información obtenida desde el Registro Integrado de Fiscalización.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 7: Ordenes de pago con información incompleta y/o errónea.

N°	Licitación ID	Orden de compra ID	Orden de pago		Estado de pago N°	Comentario
			Fecha	Monto		
1	1593-49-LQ23	1593-87-SE24	21-03-2024	6.664.997	1	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
2	1593-49-LQ23	1593-87-SE24	24-04-2024	3.957.416	2	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
3	1593-49-LQ23	1593-87-SE24	20-05-2024	10.301.259	3	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
4	1593-49-LQ23	1593-87-SE24	19-06-2024	13.406.254	4	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
5	1593-49-LQ23	1593-88-SE24	26-04-2024	28.230.850	1	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
6	1593-49-LQ23	1593-88-SE24	28-05-2024	14.269.300	2	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra". d) Monto por pagar erróneo.
7	1593-49-LQ23	1593-88-SE24	28-06-2024	1.471.753	3	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
8	1593-43-LE24	1593-369-SE24 1593-109-SE25	20-02-2025	44.437.943	1	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	Licitación ID	Orden de compra ID	Orden de pago		Estado de pago N°	Comentario
			Fecha	Monto		
						b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
9	1593-52-LE24	1593-452-SE24	23-12-2024	4.946.906	1	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
10	1593-2-LQ25	1593-212-SE25	12-06-2025	9.201.864	1	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
11	1593-2-LQ25	1593-212-SE25	18-07-2025	5.910.018	2	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
12	1593-2-LQ25	1593-212-SE25	18-07-2025	3.103.674	2	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
13	1593-2-LQ25	1593-212-SE25	24-07-2025	3.951.353	3	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
14	1593-2-LQ25	1593-212-SE25	24-07-2025	1.387.758	3	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
15	1593-2-LQ25	1593-212-SE25	07-08-2025	1.387.758	4	a) En la casilla "N° resolución Adj. O Trato Directo", se referenció a la resolución exenta que aprobó el contrato. b) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". c) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".
16	1593-30-LE24	1593-277-SE24	03-09-2024	3.738.690	1	a) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". b) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra".



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N°	Licitación ID	Orden de compra ID	Orden de pago		Estado de pago N°	Comentario
			Fecha	Monto		
						c) Presenta en blanco las casillas "Motivo descuento" y "Monto descuento" -considerando la retención practicada a la boleta de honorarios-.
17	1593-30-LE24	1593-277-SE24	19-11-2024	7.262.405	2	a) Presenta en blanco la casilla "N° resolución contrato". b) Presenta en blanco la casilla "Orden de compra". c) Presenta en blanco las casillas "Certificado cumplimiento obligaciones laborales y previsionales - Dirección del Trabajo".

Fuente: Órdenes de pago remitidas por la SISS, mediante correos electrónicos de 11 de septiembre y 17 de diciembre de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 8: Dato no trazable por servicio de ESSSI e identificado en la auditoría de protocolo, licitación pública ID 1593-30-LE24.


Servicio	Parámetro	Cantidad de muestras con datos no trazables
Chinquío	Cloro libre residual	10
Chinquío	Coliformes totales	1
Chinquío	Turbiedad	5
Huertos Familiares	Cloro libre residual	7
Huertos Familiares	Turbiedad	6
Labranza	Cloro libre residual	7
Labranza	Coliformes totales	1
Labranza	Escherichia coli	3
Labranza	Turbiedad	8
Los Molles	Cloro libre residual	4
Los Molles	Escherichia coli	1
Los Molles	Sólidos disueltos totales	1
Los Molles	Turbiedad	4
Panitao	Cloro libre residual	7
Panitao	Turbiedad	5
Pichidangui	Cloro libre residual	7
Pichidangui	Coliformes totales	1
Pichidangui	Sólidos disueltos totales	2
Pichidangui	Turbiedad	4
Pillanlelún	Coliformes totales	1
Pillanlelún	Escherichia coli	1
Puertas de Padre Hurtado	Cloro libre residual	5
Puertas de Padre Hurtado	Coliformes totales	2
Puertas de Padre Hurtado	Escherichia coli	2
Puertas de Padre Hurtado	Turbiedad	5
S1-Cantillana	Cloro libre residual	7
S1-Cantillana	Turbiedad	2
Total general		109


Fuente: "Formulario de validación resultados de autocontrol de la calidad del agua potable" de la empresa ESSSI, del anexo 2 del Informe Final N° 184-24; Validación de Resultados 2023, Autocontrol de la Calidad del Agua Potable.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 9: Puntos de muestreo diferentes y medios de verificación iguales, en informe de terreno.

Identificación	
Grupo	S17-N1
Servicio	Los Molles
ID punto	LM-S1-F4
Huso	19
UTM Este	263767
UTM Norte	6431128
MAP (m3)	1282,353
Dirección	[REDACTED]
Fecha de muestra	25-11-2024
Hora de muestra	11:50
Indicar si coincide con un punto de control de la sanitaria (si o no)	Si
Resultados	
Conductividad (µS/cm)	1261
pH	7,8
Temperatura (°C)	20,5
Cloro libre residual (mg/L)	<0,04
Turbiedad (NTU)	0,4
Trazabilidad análisis laboratorio	
Código de muestra	26050
Fecha y hora de salida de terreno	25-11-24/12:50
Fecha y hora de recepción en laboratorio	25-11-24/17:30
Punto de muestreo	
	
Observaciones	
Puntos F1 Planta ESSESI, F2 y F3 sin moradores. Se mide cloro en triplicado.	

Identificación	
Grupo	S17-N1
Servicio	Los Molles
ID punto	LM-S1-F4
Huso	19
UTM Este	263768
UTM Norte	6431130
MAP (m3)	1283,694
Dirección	[REDACTED]
Fecha de muestra	27-11-2024
Hora de muestra	11:10
Indicar si coincide con un punto de control de la sanitaria (si o no)	Si
Resultados	
Conductividad (µS/cm)	1461
pH	8,2
Temperatura (°C)	22,4
Cloro libre residual (mg/L)	0,4
Turbiedad (NTU)	0,8
Trazabilidad análisis laboratorio	
Código de muestra	26326
Fecha y hora de salida de terreno	27-11-24/11:20
Fecha y hora de recepción en laboratorio	27-11-24/17:22
Punto de muestreo	
	
Observaciones	
Puntos F1 planta ESSESI, F2 y F3 sin moradores.	

Fuente: Informe de terreno N° 1633220, de 4 de diciembre de 2024, emitido por DICTUC S.A.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

ANEXO N° 10: Estado de Observaciones del Informe Final N° 51, de 2026.

a) Observaciones que serán atendidas por parte de la Contraloría General de la República

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2.1	Ausencia de fiscalización a plantas de agua potable.	C: Observación compleja.	La SISS deberá identificar aquellas plantas de producción de agua potable que no hayan sido fiscalizadas en los últimos periodos y evalúe la pertinencia de incorporarlas en el programa de fiscalización del año en curso. Asimismo, deberá remitir el análisis efectuado, junto con los antecedentes que lo respalden, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final. Asimismo, y en el anotado plazo, deberá informar y acreditar el seguimiento a las instrucciones emitidas por medio de sus oficios N° NC-105, de 12 de enero de 2026, N° NC-301, de 27 de enero de 2026 y N° NC-343, de 2 de febrero de 2026.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2.2.1	Sobre eventuales incumplimiento al manejo de sustancias peligrosas.	C: Observación compleja.	La SISS deberá poner en conocimiento de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Coquimbo, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 43, de 2015, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2.2.2	Sobre eventuales incumplimientos en almacenamiento de combustible.	C: Observación compleja.	La SISS deberá poner en conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 160, de 2009, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2.2.3	Sobre eventuales incumplimientos en la infraestructura eléctrica.	C: Observación compleja.	La SISS deberá poner en conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, las situaciones descritas en este numeral y que constituyen una eventual infracción a las normas contenidas en el citado decreto N° 8, de 2020, remitiendo a esta Contraloría General una copia del documento a través del cual se materialice dicha gestión, en el plazo de 60 días hábiles, contados la recepción del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2.3	Ausencia de acciones ante hallazgos identificados durante una inspección en terreno respecto del sistema de desinfección de agua potable.	C: Observación compleja.	La SISS deberá evaluar e instruir a las empresas sanitarias respecto de la necesidad de corregir las deficiencias advertidas en la mantención de las salas de cloración, remitiendo a esta Entidad de Control los antecedentes que acrediten las gestiones realizadas, así como el seguimiento de los planes de trabajo propuestos por las empresas sanitarias, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe. Asimismo, en el anotado plazo, de conformidad con lo señalado en su respuesta, deberá enviar la programación de las actividades de fiscalización			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
			que realizará respecto del cumplimiento de las instrucciones contenidas en la citada resolución exenta SISS N° 2.072, de 2025.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3	Sobre la oportunidad de la evaluación semestral del autocontrol y la adopción de medidas derivadas.	C: Observación compleja.	<p>La SISS deberá definir e informar a esta Contraloría General sobre cómo abordará el desfase advertido, con el objeto de que las acciones correctivas que se determinen necesarias, luego del análisis del semestre, resulten oportunas, acreditando las medidas adoptadas al efecto, en cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado.</p> <p>Adicionalmente, deberá remitir el formato de acta que se utilizará para realizar la evaluación de los datos reportados en el respectivo semestre, el que deberá incluir, al menos, el detalle de los incumplimientos, las acciones nuevas que origina o si el incumplimiento fue abordado en una evaluación mensual anterior.</p> <p>Del mismo modo, deberá informar sobre el inicio del procedimiento sancionatorio a la empresa Melipilla Norte S.A., determinado en el acta semestral de 29 de enero de 2026, en el mismo plazo.</p> <p>Finalmente, deberá remitir los antecedentes que permitan acreditar que el inicio del procedimiento sancionatorio de la empresa ESSSI –expediente N° 5653–, corresponde al determinado en el acta de 10 de junio de 2025, y en caso contrario, enviar</p>			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
			la información relativa al inicio del proceso pertinente. De todo lo indicado deberá informar documentadamente a esta Entidad de Control en el plazo de 60 días hábiles administrativos.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 4	Falta de acciones de fiscalización por parte de la Superintendencia ante la insuficiencia de los datos reportados en el autocontrol por parte de las empresas sanitarias	C: Observación compleja.	La SISS deberá definir e informar a esta Contraloría General, cómo abordará aquellos casos en que las auditorías de protocolo expongan en sus resultados debilidades en la trazabilidad de los datos reportados por medio del mecanismo de autocontrol –ya sea por la inconsistencia o ausencia del su respaldo–, con el objetivo de asegurar y resguardar la trazabilidad y fidelidad de la información reportada por los regulados a través del citado mecanismo, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 5	En cuanto a la oportunidad en el inicio de un proceso sancionatorio por incumplimiento en la calidad del agua potable.	C: Observación compleja.	La SISS deberá remitir a esta Entidad de Control el procedimiento específico que establezca el plazo máximo entre el cierre de la evaluación semestral y el envío de la solicitud de inicio del correspondiente procedimiento sancionatorio, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 6.2.	Garantías de fiel cumplimiento de los contratos que no cumplen con el plazo de vigencia	C: Observación compleja.	La SISS deberá remitir el procedimiento comprometido en su respuesta, en el que se individualizará al o los responsables de la revisión de la vigencia de los instrumentos de garantía que			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
	exigido en las bases.		reciba, en el plazo de 60 días hábiles administrativos. Asimismo, deberá realizar un análisis de la vigencia de los instrumentos de garantía que mantiene en custodia, y gestionar, de corresponder, la actualización de aquellos documentos que no cumplan con el plazo exigido en las bases, informando, en el anotado plazo, las medidas adoptadas al efecto.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 6.4.	En cuanto a las deficiencias en los productos finales comprometidos para la ejecución de los controles directos por parte de los adjudicatarios.	C: Observación compleja.	La SISS deberá definir las medidas de control que permitan obtener una seguridad razonable que las contrapartes técnicas de los contratos que suscriba ejerzan una adecuada revisión y control de la correcta ejecución de los Controles Directos, informando a esta Contraloría General las gestiones adoptadas al efecto, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe. Adicionalmente, el servicio deberá acreditar, en el anotado plazo, la conclusión del análisis técnico destinado a determinar las causas de la no persistencia de los datos en el sistema SINAR, informando además, de las acciones correctivas implementadas para asegurar la integridad y trazabilidad de la información.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

b) Observaciones que serán validadas por la Encargado de Control Interno de la entidad

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.1	Ausencia de las actas de registro de la evaluación mensual de los datos de Autocontrol.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir las actas de revisión mensual generadas durante el año 2026, en el marco de la evaluación efectuada, incorporando en ellas el detalle de los incumplimientos normativos detectados, en caso de corresponder, y la identificación de las empresas que no remitieron la información requerida, en la eventualidad que ello ocurra, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final. Adicionalmente, deberá comunicar –dentro del mismo plazo señalado– las medidas de control que implementará para asegurar que la persona funcionaria responsable de validar la evaluación del periodo, genere oportunamente el acta de revisión mensual, de manera que esta sea incluida en el informe que debe remitirse al Jefe de la Unidad Técnica, conforme al procedimiento Código PD-DF-011, de 2021.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.2	Ausencia de lineamientos y/o directrices para la derivación de situaciones detectadas en las fiscalizaciones directas a otros órganos de la Administración del Estado.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir el manual respectivo, con la incorporación del procedimiento para derivar los antecedentes que den cuenta de eventuales incumplimientos normativos advertidos durante las actividades de fiscalización y que sean de competencia de otros órganos de la Administración del Estado. Dicho procedimiento deberá definir, a lo menos, el plazo para efectuar la derivación, los antecedentes que deben remitirse, la forma en que esta se materializará y el responsable de su ejecución. A su vez, deberá enviar el cronograma de las capacitaciones que realizará a los fiscalizadores respecto del procedimiento de derivación a los organismos competentes de los eventuales incumplimientos detectados en las actividades de fiscalización, adjuntando el programa de los contenidos a tratar y su implementación, en caso de corresponder. De todo lo anterior deberá informar dentro del plazo de 60 días hábiles administrativos.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.3	Falta de lineamientos para efectuar la priorización del programa anual de fiscalizaciones directas por las oficinas regionales.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir a esta Entidad de Control el procedimiento, lineamiento o directriz vigente, o bien el avance en su redacción, según corresponda, en que se plasmen los criterios definidos destinados a apoyar a las oficinas regionales en la priorización anual de las fiscalizaciones directas vinculadas a la calidad del agua potable. Además, dicho documento deberá contemplar la necesidad de mantener registros que permitan verificar la aplicación y ponderación de los criterios definidos, así como los focos de fiscalización establecidos a nivel regional. Lo anterior, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.4	Ausencia de directrices y/o criterios para orientar las actividades de inspección durante las fiscalizaciones directas.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá elaborar y remitir a esta Contraloría General un lineamiento y/o directriz que oriente a los fiscalizadores en la ejecución de las inspecciones en terreno a plantas de agua potable, en el que se especifiquen las actividades mínimas que deben efectuarse, así como la necesidad de contar con instrumental específico, cuando corresponda, lo anterior en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de presente informe. A su vez, en el mismo plazo, y de acuerdo con lo indicado en su respuesta, deberá remitir el resultado o estado de avance de las mesas de trabajo realizadas con las oficinas regionales, destinadas a priorizar mejoras en los instrumentos existentes o el requerimiento de generar nuevos instrumentos para orientar la fiscalización.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.5	Falta de identificación en las actas de fiscalización directa de las deficiencias menores constatadas durante una inspección.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá definir un sistema, mecanismo o herramienta de control, que permita asegurar que en las actas de las actividades de fiscalización y los respectivos informes de cierre, se incorpore el detalle de las deficiencias menores detectadas, así como las correcciones efectuadas por la empresa sanitaria y los antecedentes en los que se sustentan, con observancia de los principios de control, eficiencia y eficacia que la normativa impone a los órganos de la Administración del Estado, informando documentadamente a esta Entidad de Control de las gestiones realizadas para ello, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final. A su vez, en el anotado plazo, deberá enviar a este Órgano Contralor el detalle de la información incorporada en el RIF, para los casos señalados en la tabla N° 3 de este informe, respecto de las deficiencias menores detectadas y los antecedentes aportadas por las empresas sanitarias que permitieron tenerlas por subsanadas o corregidas. Finalmente, también en el citado plazo, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá remitir la programación y temática que se ha abordado o abordará en las capacitaciones efectuadas a los fiscalizadores sobre el adecuado llenado de las actas de fiscalización y los informes de cierre, así como del registro de toda la documentación a la que se alude en esos documentos.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.6	En cuanto a la falta de respaldo de los antecedentes de las fiscalizaciones directas en el Registro Integrado de	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá instruir a los fiscalizadores para que recopilen e incorporen oportunamente en el Registro Integrado de Fiscalización toda la información que sirve de sustento a las actas de fiscalización y los correspondientes informes de cierre, remitiendo a esta Entidad de Control, una copia de la instrucción impartida, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final. A su vez, en el mismo plazo, deberá enviar los antecedentes que den cuenta de haber incorporado en el anotado registro, la documentación relativa a las actividades de fiscalización detalladas en el anexo N° 4 de este informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL
	Fiscalización, RIF.		Finalmente, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá remitir, en igual plazo, la programación y las temáticas de las capacitaciones realizadas o por realizar a los fiscalizadores, orientadas a la correcta y completa incorporación en el RIF de toda la documentación generada con ocasión de las actividades de fiscalización.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.7	Falta de constancia de que el sujeto fiscalizado ha tomado conocimiento del contenido del acta.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir la programación y temática que abordará en las capacitaciones que realice sobre la materia y su resultado, según corresponda, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.8	Sobre el incumplimiento de los plazos asociados al registro de las fiscalizaciones directas.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir la programación de las capacitaciones efectuadas y/o por efectuar sobre la materia, debiendo además acompañar los medios de verificación que acrediten la realización de la actividad desarrollada el día 19 de marzo de 2026, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe. En igual plazo, deberá remitir el resultado del levantamiento realizado con las oficinas regionales, las conclusiones obtenidas y las medidas adoptadas al efecto.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.9	Informes de cierre de fiscalizaciones directas incompletos.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir la programación de las capacitaciones efectuadas y/o por efectuar sobre la materia, debiendo además acompañar los medios de verificación que acrediten la realización de la actividad desarrollada el día 19 de marzo de 2026, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe. En el anotado plazo, deberá enviar además, los informes de cierre identificados en la tabla N° 5 de este informe, debidamente rectificadas, o informar de las gestiones adoptadas por las oficinas regionales en el caso de no ser factible su corrección.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.10.	Respecto de errores en el contenido de las órdenes de pago	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir los manuales que haya elaborado o actualizado, o bien su estado de avance, según corresponda, en los cuales se aborde la correcta forma de elaborar las órdenes de pago, especificando, a lo menos, los antecedentes que deben contener, el o los responsables de su confección y el mecanismo de control que se aplicará, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final. Asimismo, y en el anotado plazo, de acuerdo con lo señalado en su respuesta, deberá informar documentalmente el sistema que utilizará para estandarizar y unificar criterios, así como validar la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL
			existencia de campos vacíos en las órdenes de pago, previo al envío de la documentación para su pago. Además, debe enviar el antecedente que acredite la formalización del cargo de gestor de contratos.
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.11	Ausencia en la verificación de autenticidad de los documentos en garantía	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá definir y formalizar el medio a través del cual se dejará evidencia de la validación de la autenticidad de las cauciones que reciba, informando las medidas adoptadas al efecto, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 6.1.	Falta de registro de los documentos que garantizan el fiel cumplimiento de los contratos examinados.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá regularizar contablemente las cauciones vigentes que mantiene en custodia, de lo que informará documentadamente en el plazo de 60 días hábiles administrativos, y en lo sucesivo, ajustar su proceder a lo prescrito en la resolución N° 16, de 2015, de esta Contraloría General, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, particularmente su Capítulo V Operatoria, Registro de Responsabilidades o Derechos Eventuales, numeral 6, esto es, que las operaciones que constituyan eventuales responsabilidades o derechos por compromisos y garantías que no afectan la estructura patrimonial, deben reflejarse en las cuentas o registros especiales habilitados para estos efectos.
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 6.3.	Documentos en garantía no devueltos a los proveedores.	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá instruir la devolución de los documento de garantía vencidos que mantiene en custodia, acreditando las gestiones realizadas en cada caso en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe y en lo sucesivo, arbitrar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en el Procedimiento de Registro y Custodia de garantías, en particular, respecto del proceso de devolución de tales instrumentos.
Capítulo III, Otras Observaciones, numeral 7.1.	Falta de antecedentes que acrediten haber informado al recurrente de las acciones ejercidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios respecto de los reclamos a las	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá establecer en qué tipo de actuaciones, de qué manera y cuándo se comunicará a los solicitantes que su requerimiento será derivado a la respectiva empresa sanitaria, de lo que informará en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
 DEPARTAMENTO DE CONTROL EXTERNO
 UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL
	empresas sanitarias.		
Capítulo III, Otras Observaciones, numeral 8.1.	Plataformas tecnológicas que soportan a los sistemas SINAR y Datos SISS obsoletas y sin soporte por parte del fabricante	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá informar documentalmente respecto de las fechas de inicio y término de cada fase del plan de migración de plataformas, acreditando, además, el cumplimiento de las actividades correspondientes, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.
Capítulo III, Otras Observaciones, numeral 8.2.	Inexistencia de un plan de recuperación ante desastres	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir el documento a través del cual formaliza el Plan de Recuperación ante Desastres, en el que se contemple los sistemas SINAR y Datos SISS, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.
Capítulo III, Otras Observaciones, numeral 8.3.	Falta de procedimientos documentados en el área de TI	MC: Observación medianamente compleja.	La SISS deberá remitir a esta Entidad de Control el documento a través del cual formaliza el Procedimiento de Control de Cambios y Gestión de Ausencias, el que deberá incorporar los elementos citados en su respuesta –tareas y responsabilidades del personal encargado en tiempos en los cuales se encuentran en ausencia laboral–, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe final.