

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	Partida	12
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	Capítulo	07

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 2. Contribuir a la regulación de los servicios sanitarios, mediante la elaboración oportuna de estudios tarifarios técnicamente fundados y conforme a la normativa.	—	Eficacia/ Producto 1. Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	(N° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 en el año t /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88 en el año t)*100	100.00 %	100.00 %	100.00 %	1
Objetivo 1. Mejorar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios sanitarios, mediante la fiscalización del cumplimiento normativo y de los estándares de servicio de los prestadores de servicios sanitarios.	—	Eficacia/ Producto 2. Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t.	(N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98 vigentes en diciembre del año (t-2))*100	4.00 %	4.00 %	4.00 %	2
Objetivo 3. Mejorar la protección de los derechos de las personas usuarias, mediante mecanismos de atención, gestión de reclamos y difusión de información del sector sanitario.	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de reclamos contra empresas sanitarias cerrados dentro del plazo de 30 días hábiles en el año t.	(N° total de reclamos contra empresas sanitarias cerrados en un plazo igual o inferior a 30 días hábiles en el año t/N° total de reclamos contra empresas sanitarias cerrados en el año t)*100	74.40 %	74.00 %	75.00 %	3
Objetivo 3. Mejorar la protección de los derechos de las personas usuarias, mediante mecanismos de atención, gestión de reclamos y difusión de información del sector sanitario.	—	Eficiencia/ Producto* 4. Gasto presupuestario unitario por atención cerrada en el año t.	Gasto devengado asociado a la gestión de atenciones en el año t/N° total de atenciones cerradas en el año t	NM	\$ 19591.00	\$ 19591.00	4
Objetivo 1. Mejorar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios sanitarios, mediante la fiscalización del cumplimiento normativo y de los estándares de servicio de los prestadores de servicios sanitarios.	—	Eficiencia/ Producto* 5. Gasto presupuestario unitario por fiscalización realizada en el año t.	Gasto asociado a la ejecución de fiscalizaciones en el año t/N° total de fiscalizaciones realizadas en el año t.	NM	\$ 104036.00	\$ 104036.00	5

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	Se entiende por intercambio en plazo, a lo señalado en la legislación vigente respecto del artículo 6 del D.S. MINECON 453/89, que señala que a más tardar, cinco meses antes del término de vigencia de las tarifas, la Superintendencia debe intercambiar los estudios con la concesionaria, ante notario. Dentro de los procesos tarifarios existe la posibilidad que la SISS acuerde con la empresa sanitaria una postergación y suspensión (por fuerza mayor, o para retardar un estudio tarifario con el objeto de hacerlo coincidir en tiempo con otro estudio tarifario) o prórroga (mantener la tarifa existente por otros 5 años, de acuerdo al artículo 12 del DFL N°70). En este último caso, el estudio tarifario no se realiza (y en consecuencia, no se intercambia) porque el proceso de cálculo tarifario tomó una vía alternativa. Debido a lo anterior, como evidencia del cumplimiento podrán presentarse los siguientes tipos de documentos para evidenciar el comportamiento y cumplimiento del indicador dependiendo del escenario de cada estudio a intercambiar: Actas de intercambio, actas de prórroga, resoluciones de suspensión o resoluciones de postergación de los estudios tarifarios, según corresponda. Los intercambios que corresponda realizar durante el año t, conforme a la normativa vigente, serán debidamente identificados mediante certificado emitido por Jefatura de la División de Concesiones, en el cual se informará el N° de acta de intercambios que se presentarán como medio de verificación. Lo anterior, considerando que en una misma acta se podrán registrar más de un intercambio. En el caso que uno de estos intercambios que corresponda realizar durante el año, se decida postergar para el próximo año, siempre y cuando que su nueva fecha sea menor o igual a la correspondiente a los cinco meses antes del término de vigencia de las tarifas, este intercambio se deberá rebajar del N° de intercambios que corresponde efectuar en el año t. Lo anterior, deberá ser justificado, como medio de verificación, por certificado emitido por la Jefatura de la División de Concesiones.
2	El artículo 2 de la Ley N° 18.902 otorga a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la responsabilidad del control de los residuos industriales líquidos, vinculados a la prestación de los servicios sanitarios, en particular de los establecimientos afectos al DS MOP N° 609/98, norma que regula las descargas de Riles a los sistemas de alcantarillado público. Dicha norma establece que corresponderá a los prestadores de servicios sanitarios la fiscalización del cumplimiento de esta norma, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y supervigilancia de la SISS. En este contexto, la Superintendencia realiza fiscalizaciones a los establecimientos industriales, con el objetivo verificar el cumplimiento de esta normativa en el ámbito medioambiental. El proceso de medición se realiza cuantificando el porcentaje de fiscalizaciones realizadas -en el año t- a los establecimientos industriales que deben dar cumplimiento al DS MOP N° 609/98 identificados en el Catastro de Establecimientos Industriales a diciembre del año t-2. El proceso de medición cuantifica el porcentaje de establecimientos industriales afectos al DS MOP N° 609/98 fiscalizados por la SISS en el año t, respecto de aquellos identificados en el Catastro de Establecimientos Industriales vigente a diciembre del año t-2. El catastro de establecimientos industriales se actualiza de acuerdo a la información que reportan las empresas sanitarias a esta Superintendencia, respecto de las actividades económicas que descargan sus riles a las redes de alcantarillado público, proceso que es dinámico.
3	La Superintendencia recepciona los reclamos contra la empresa sanitaria de segunda instancia, esto es, reclamos contra la respuesta o falta de respuesta a reclamos presentados en primera instancia directamente en la empresa sanitaria por parte de los usuarios del servicio en la zona urbana. Para efectos del análisis del cumplimiento de la meta, se considerará la variación del volumen de reclamos ingresados durante el período. En caso de que dicho volumen experimente un aumento superior al 10% respecto del período anterior, esta variación deberá ser considerada como un factor de contexto en la evaluación del resultado del indicador, debido al impacto que un incremento significativo de la demanda puede generar en los tiempos de gestión y cierre de los reclamos. Para la resolución de los reclamos, se requiere solicitar antecedentes a la empresa sanitaria involucrada, la cual cuenta con un plazo de 10 días para proporcionar la información requerida. La entrega oportuna de estos antecedentes es necesaria para efectuar el análisis del caso y emitir una respuesta a la persona usuaria dentro del plazo establecido de 30 días. En consecuencia, la SISS debe tomar todas las medidas para que se cumplan los plazos establecidos, dado nuestro rol regulador, por lo cual los incumplimientos de las empresas sanitarias no serán considerados factores externos.
4	El gasto considera Call Center, Línea 800 y remuneraciones de la dotación de ejecutivos de atención. Se consideran las atenciones cerradas registradas en el SAC, incluyendo consultas, denuncias RILES, reclamos contra empresas sanitarias, reclamos contra la SISS, reclamos SSR y solicitudes de renovación de credencial. Los costos indirectos institucionales no identificables directamente se excluyen de la medición. El resultado corresponde a un costo promedio por atención cerrada.
5	El gasto considera remuneraciones de fiscalizadores/as, combustible y viáticos asociados a la ejecución de fiscalizaciones. Se excluyen aportes del empleador, controles realizados por externos, y costos indirectos institucionales tales como servicios básicos, materiales de oficina, personal de apoyo administrativo, implementos de seguridad, depreciación de vehículos, permisos y mantenciones, entre otros. El resultado corresponde a un costo promedio por fiscalización realizada.
Nota 1	La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES. En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.