Superintendencia de Servicios Sanitarios

Avances en la implementación de Ley N°20.998
Régimen tarifario aplicable a los SSR

Jorge Rivas Chaparro
Superintendente de servicios Sanitarios
Septiembre 2026



Contenidos

1. Rol de SISS y prorrogas de facultades.
2. Impacto de la Ley N°20.998 en la SISS.
3. Avances en la implementación de la Ley 20.998
   3.1 Fiscalización
   3.2 Tarifas
4. Indicaciones boletín 17.877-33
   - Fiscalización
   - Tarifas
5. Conclusiones



Rol de la Superintendencia Servicios Sanitarios (SISS) Ley N°20.998



Fiscalización de la calidad y continuidad de servicio respecto a la normativa vigente.



Fijación de las tarifas que cobrarán los Servicios Sanitarios Rurales, para eso define un período de 5 años.



Resolver las discrepancias (reclamos) entre usuarios y SSR en materia de calidad del servicio.

Ley N°21.520 (Publicada el 14/12/2022 prorroga facultades de la SISS)

Posterga inicio tarificación SISS

Extiende el plazo para la **primera fijación tarifaria**, según segmentos:

a) Mayor y mediano: noviembre de 2024;
b) Menor:
   - Noviembre 2027 (más de 150 arranques).
   - Noviembre de 2029 (menos de 150 arranques).

Se posterga la facultad de fiscalización

Prórroga del inicio de fiscalización de la SISS, en relación a los segmentos:

a) Mayor: nov. 2024;
b) Mediano: nov. 2025;
c) Menor: nov. 2027.

"En el período previo a su implementación, la SISS podrá realizar labores de preparación, tales como visitas preventivas, de diagnóstico de funcionamiento, capacitaciones o reuniones, **en coordinación con la Subdirección."**

Esta Ley nace como una necesidad de prepararse mejor para la implementación de la Ley SSR.

Avances por la implementación de la Ley N°20.998 en la SISS



Recursos incorporados

Año	Personal	Vehículos
2019	201	18
2022	234	25
2023	254	32
2024	254	32
2025	259	32



Gestión de personas (funcionarios).

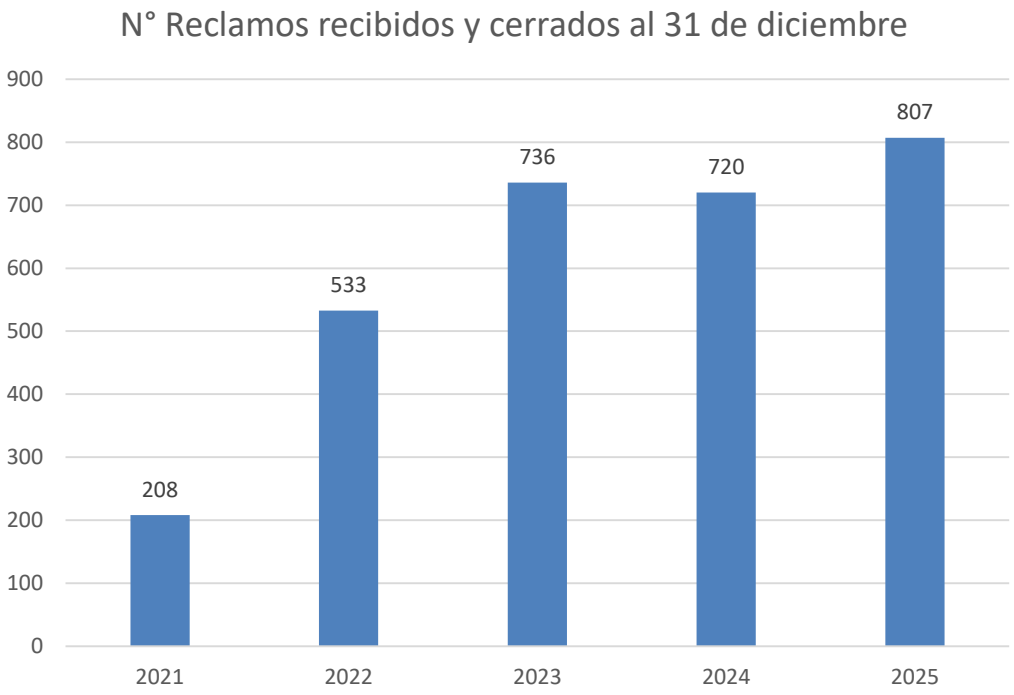
- Nuevos funcionarios técnicos con habilidades relacionales.
- Formación a funcionarios SISS en competencias relacionales.
- Creación de la Unidad de Servicios Sanitarios Rurales, en la SISS.



Vinculación comunitaria

- Incorporación de gestora comunitaria en la SISS.
- Planificación 2025 con enfoque en gestión comunitaria

Reclamos recibidos los años 2021 -2025







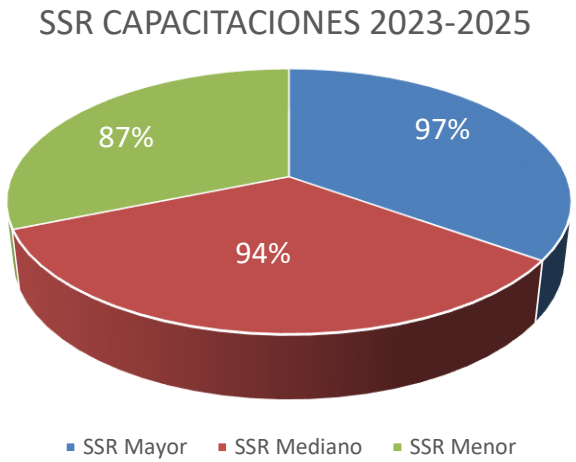


Capacitaciones realizadas 2023 -2025

Región	2023	2024	2025	Total
Arica y Parinacota	3	4	3	10
Tarapacá	8	4	7	19
Antofagasta	0	3	4	7
Atacama	6	6	6	18
Coquimbo	5	16	27	48
Valparaíso	1	15	20	36
Metropolitana	9	6	6	21
O'Higgins	7	9	19	35
Maule	11	27	22	60
Ñuble	5	13	20	38
Bío Bío	7	8	11	26
Araucanía	1	3	5	9
Los Ríos	4	8	16	28
Los Lagos	13	14	22	49
Aysén	1	4	13	18
Magallanes	2	2	3	7
Total	**83**	**142**	**204**	**429**

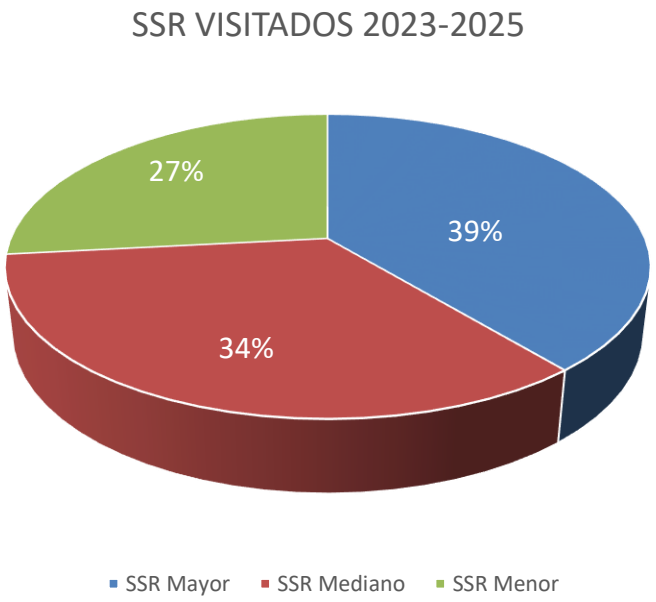






Labores de preparación: Visitas técnicas realizadas 2023 - 2025

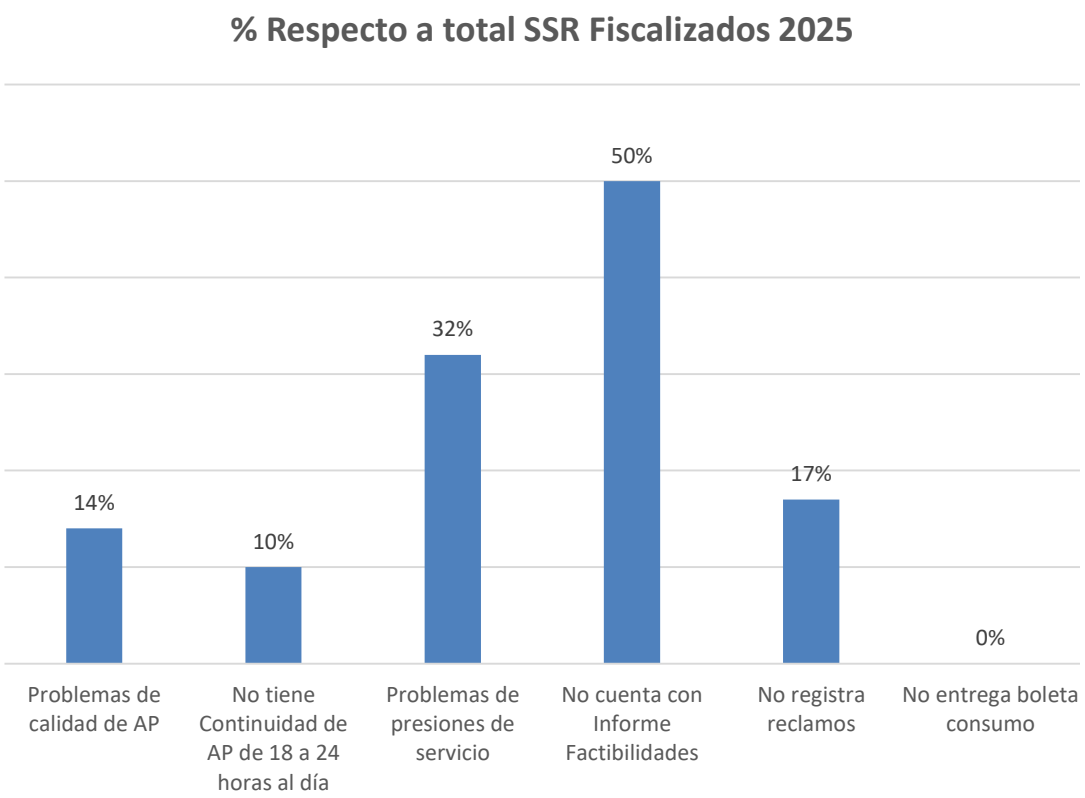
Región	2023	2024	2025	Total
Arica y Parinacota	7	5	13	25
Tarapacá	12	14	14	40
Antofagasta	1	4	4	9
Atacama	6	6	5	17
Coquimbo	8	13	21	42
Valparaíso	27	15	10	52
Metropolitana	11	8	14	33
O'Higgins	19	23	10	52
Maule	31	32	14	77
Ñuble	35	35	34	104
Bío Bío	41	45	19	105
Araucanía	14	27	40	81
Los Ríos	35	19	19	73
Los Lagos	3	26	20	49
Aysén	4	9	11	24
Magallanes	4	1	5	10
Total	**258**	**282**	**253**	**793**





Resultados de Fiscalizaciones SSR Segmento Mayor 2025

Región	2025	A agosto de 2026	
	Segmento Mayor	Segmento Mayor	Segmento Mediano
Arica y Parinacota	1	0	2
Tarapacá	2	1	2
Antofagasta	4	7	1
Atacama	0	0	3
Coquimbo	5	3	4
Valparaíso	8	5	2
Metropolitana	11	9	6
O'Higgins	11	7	3
Maule	23	9	7
Ñuble	15	2	13
Bío Bío	6	7	8
Araucanía	14	12	18
Los Ríos	15	4	11
Los Lagos	17	5	6
Aysén	1	0	3
Magallanes	0	0	0
TOTAL	**133**	**71**	**89**



Dentro de las situaciones a resaltar están los casos de 6 SSR que descargan AS directo al río (alcantarillado operado por el municipio): 4 de Araucanía, 1 de los lagos y otra de Ñuble.

PROCESO PARTICIPATIVO · MANUALES DE FISCALIZACIÓN 2023–2024

113 propuestas para mejorar Manuales de fiscalización

2023 · 2024 SSR MAYORES

#	Región	Ciudad	N° SSR
13	Metropolitana	Santiago	35
6	O´Higgins	Peralillo	60
7	Maule	Talca	56
16	Ñuble	Chillán	15
8	BíoBío	Los Ángeles	16
9	Araucanía	Temuco	16
10	Los Lagos	Puerto Montt	18
Total			**216**

Universo SSR Mayores: 276



RESULTADOS DEL PROCESO

75%
participación SSR
171 de 277 servicios

113
propuestas concretas

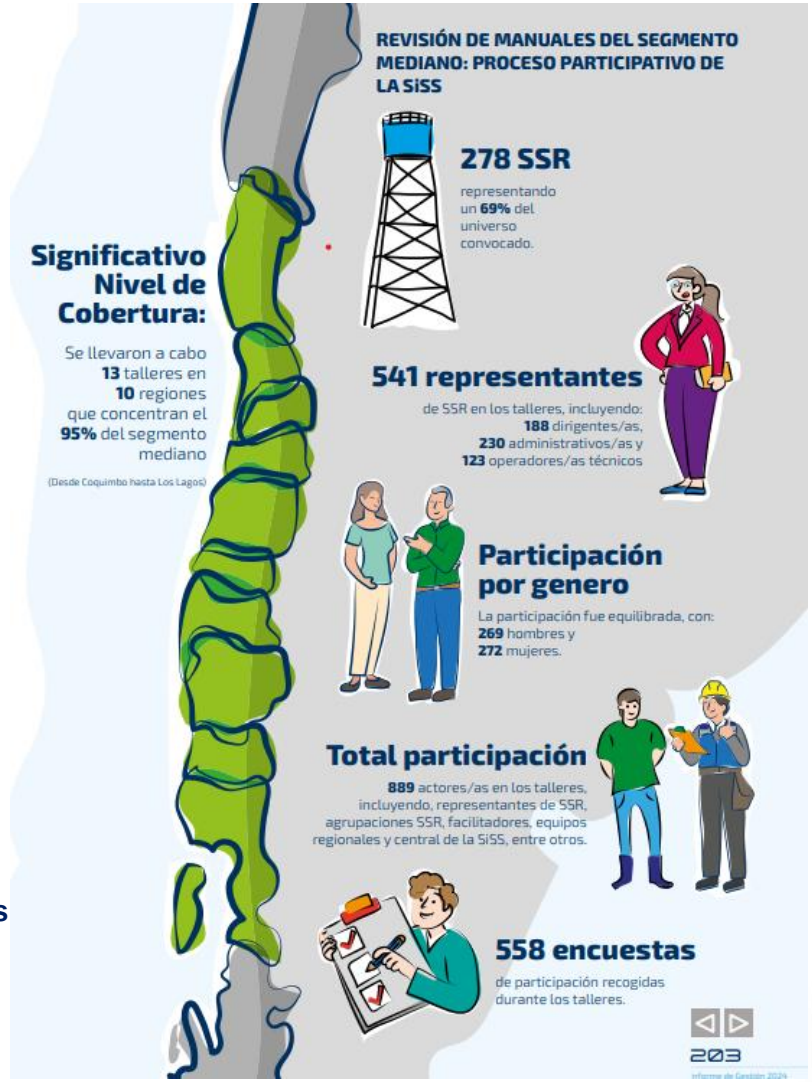
85%
propuestas acogidas

12% fuera de las facultades o competencias de la SISS

3% no acogidas por Ley o Reglamento

La participación se tradujo en mejoras aplicables.

2024-2025 · SÍNTESIS DE PARTICIPACIÓN



Talleres participativos para elaborar los manuales de fiscalización para los SSR Mayores y Medianos

















Productos elaborados para apoyar la labor de los Comités y Cooperativas.

Manuales de Fiscalización (elaboración participativa)



Folletería para educar a socios y usuarios



Derechos y Deberes de Usuarios (solicitado por los dirigentes)



CASO DE ÉXITO · FISCALIZACIÓN

Patagua Orilla: fiscalizar para resolver

1 · ANTECEDENTE

Dos reclamos —julio de 2025 y junio de 2026— por rebase de aguas servidas desde la cámara interior de un domicilio.

2 · INTERVENCIÓN SISS

La fiscalización determinó que la unión domiciliaria estaba bajo responsabilidad del SSR e instruyó formalmente su reemplazo mediante el Oficio N° 3253.

3 · RESULTADO

Reemplazo ejecutado

Durante la semana del 24 de agosto, el SSR realizó los trabajos y dio una solución definitiva al problema reclamado.

La fiscalización no terminó en una multa; terminó con una solución para el usuario.





Registro del caso

CASO DE ÉXITO · FISCALIZACIÓN

Coñaripe: Fiscalizar para recuperar sostenibilidad

HALLAZGO · SEPTIEMBRE 2025

Una denuncia alertó incumplimientos de la Ley N° 20.998, problemas de morosidad y debilidades en la gestión de cobro.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS

- Notificaciones por correo y en terreno a usuarios con tres o más boletas impagas (ley permite al menos una)
- Comunicación activa, corte y reposición, y **cobro íntegro de saldos**
- Convenios para control en boleta

RESULTADO MEDIDO · MAYO 2026

$40,3 MM → $9,35 MM

La deuda morosa cayó de forma significativa; el seguimiento consideró 570 usuarios morosos durante 2025.

La fiscalización también protege la sostenibilidad económica del SSR.



Registro del caso

Ciclos tarifarios según Ley N°20.998 vigente

Actualización anual vía IPC
(o ante variación de más de 5% en un año)



Publicación Decreto MINECON aprobado
Inicio de vigencia tarifaria por 5 años

Acuerdo SISS-SSR
Decisión de prórroga si no existen cambios relevantes

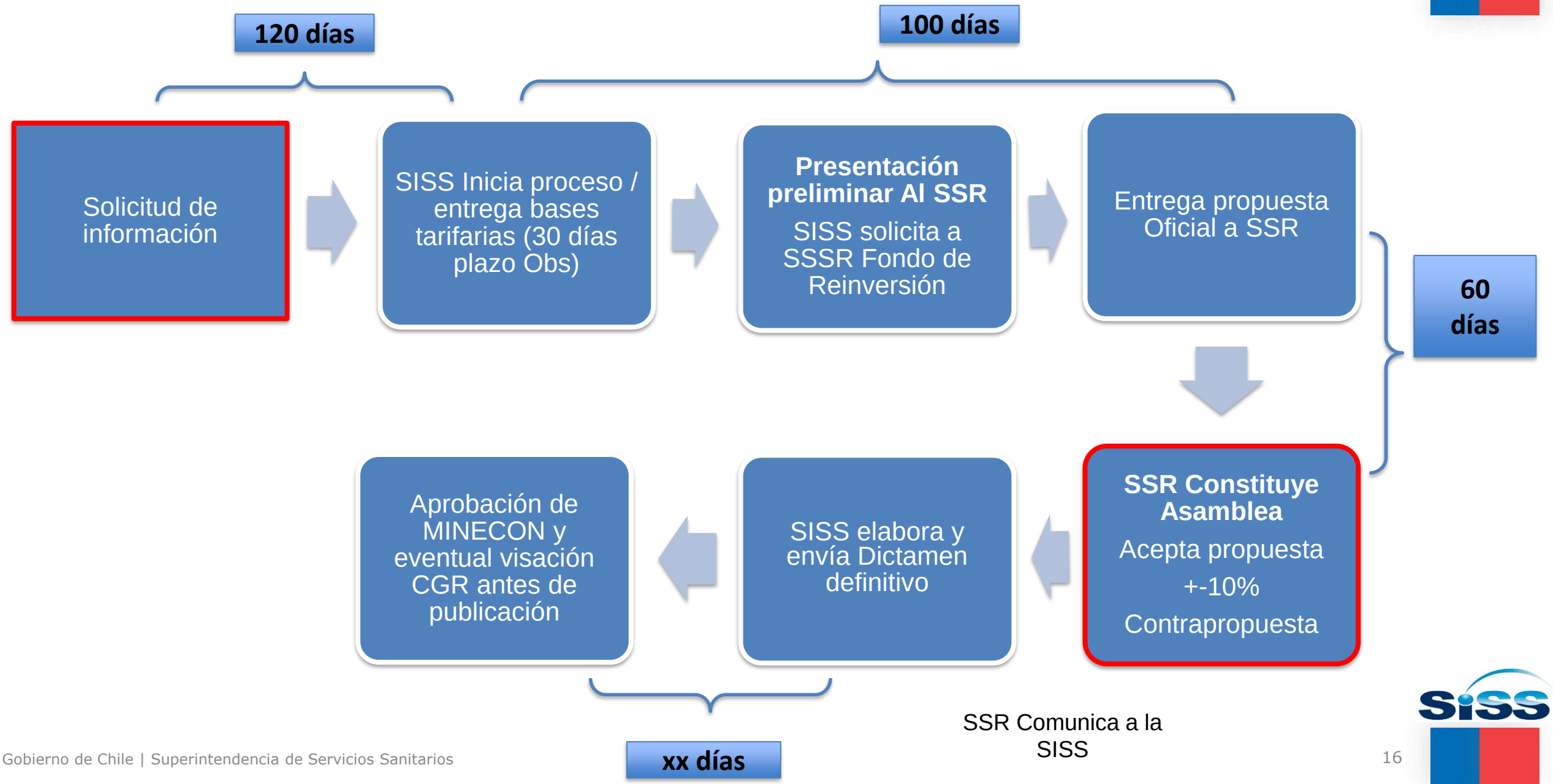
Prórroga
+5 años más

Ó

Posibilidad de Adelantar proceso
Si hay cambios relevantes (informe Subdirección)

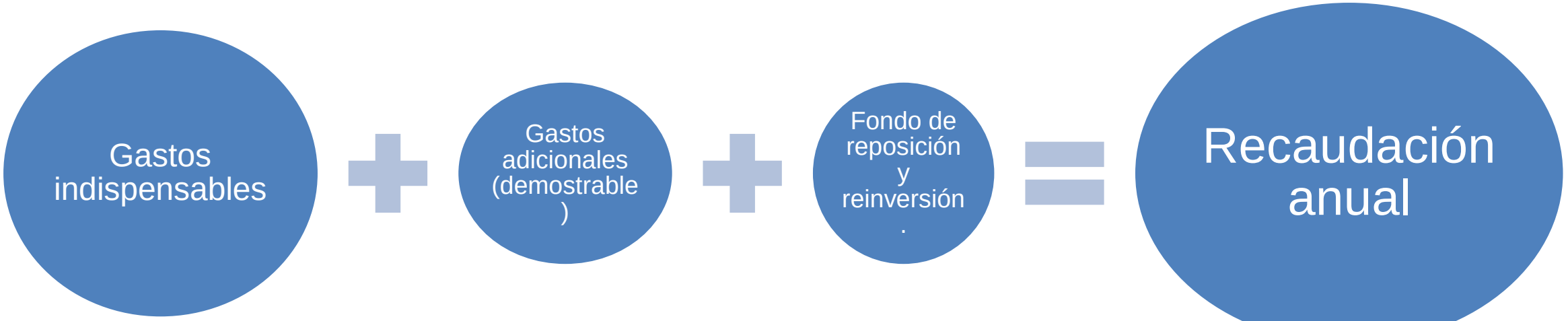
Nuevo cálculo tarifario
Nuevo proceso de fijación

Proceso Tarifario regulado en la Ley N°20.998



¿Cómo se componen las tarifas Para SSR Mayores y Medianos?

Objetivo: A partir de los gastos efectivamente incurridos debe fijar tarifa según Ley y **reglamento**.



- Obsequios fin de año
- Donaciones
- Eventos o Auspicios

Permite recaudación que asegura sostenibilidad

Observaciones: Según la ley 20.998

1. La tarifa no **considera inversiones mayores** (las hace el Estado).
2. Se debe **considerar la situación específica** de cada APR.

$$\text{Tarifa media (\$/m3)} = \frac{\textbf{\textit{Gasto Operacional anual}} \text{ (\$)}}{\text{Consumo anual (m3)}}$$

Calendario tarifario SSR

Vista territorial: SSR mayores y medianos
Calendario global: incorpora SSR menores

Segmentación por arranques

Segmento	Arranques
a) Mayor	601 o más arranques
b) Mediano	301-600
c) Menor-1	151-300
d) Menor-2	0-150

Calendario global 2026–2030

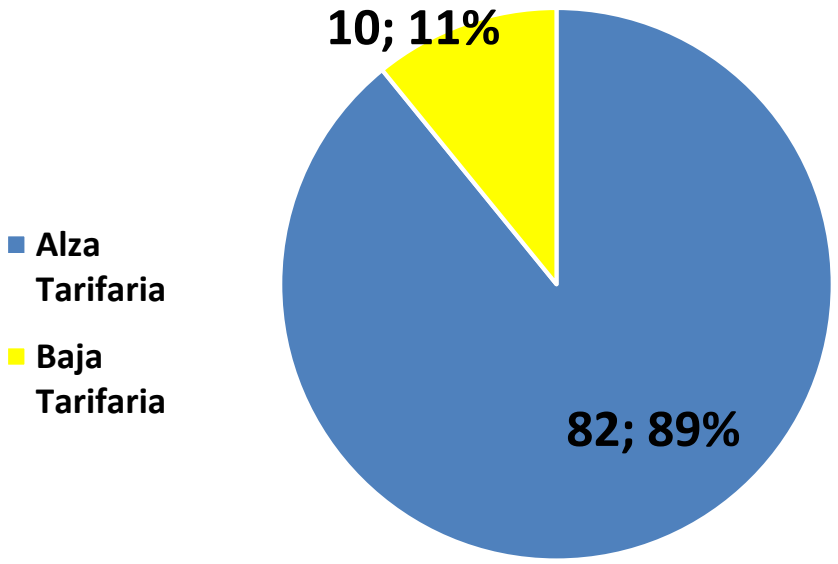
Incluye la incorporación de SSR menores

Año	SSR Mayores y Medianos	SSR Menores I	SSR Menores II	Total SSR Anual
2026 (Año 2)	204	-	-	204
2027 (Año 3)	208	-	-	208
2028 (Año 4)	214	185	-	399
2029 (Año 5)		185	-	399
2030 (Año 6)	92 (nuevo ciclo)	185	235	512
TOTAL	718	555	235	1.508

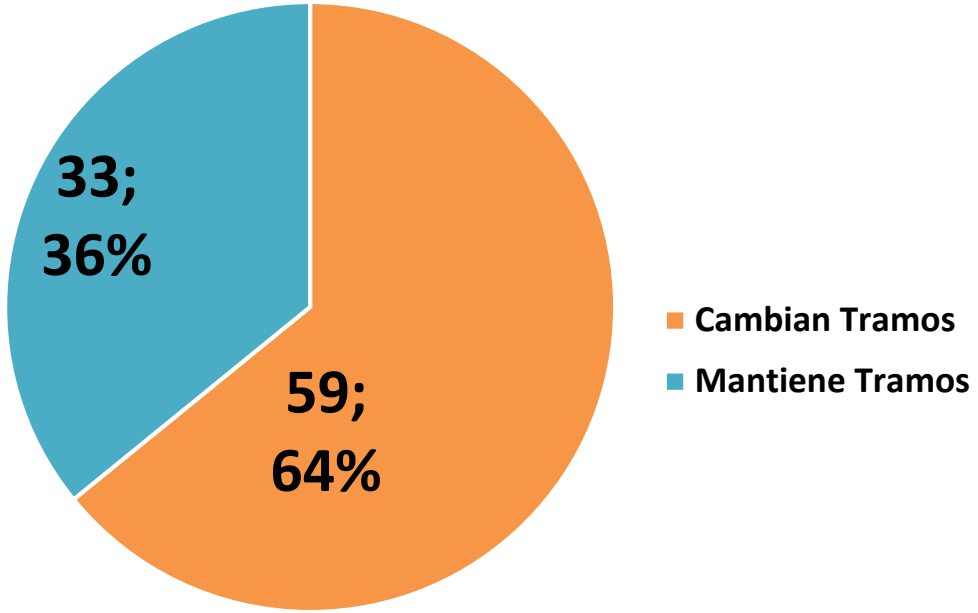
REGIÓN	2025 Año 1	2026 Año 2	2027 Año 3	2028 Año 4
ARICA Y PARINACOTA		Mayores 1		
			Medianos 5	
TARAPACA		Mayores 1		
			Medianos 2	
ANTOFAGASTA		Mayores 1		
			Medianos 1	
ATACAMA				
			Medianos 6	
COQUIMBO		Mayores 13		
				Medianos 41
VALPARAISO	Mayores 28		Medianos 32	
METROPOLITANA	Mayores 35			Medianos 28
O'HIGGINS	Mayores 61			Medianos 78
MAULE		Mayores 64		Medianos 67
ÑUBLE		Mayores 17		
			Medianos 32	
BIOBIO		Mayores 16		
			Medianos 33	
ARAUCANIA		Mayores 17		
			Medianos 34	
LOS RIOS		Mayores 12		
			Medianos 22	
LOS LAGOS		Mayores 21		
			Medianos 36	
AYSEN		Mayores 1		
			Medianos 5	
MAGALLANES				
REZAGADOS/ HOMOLOGADOS/ NUEVOS		40		
Programado	124	204	208	214
Realizado	92			
No realzado	32		208	214

Resultados Estudio Año 1

Resultados Recaudación

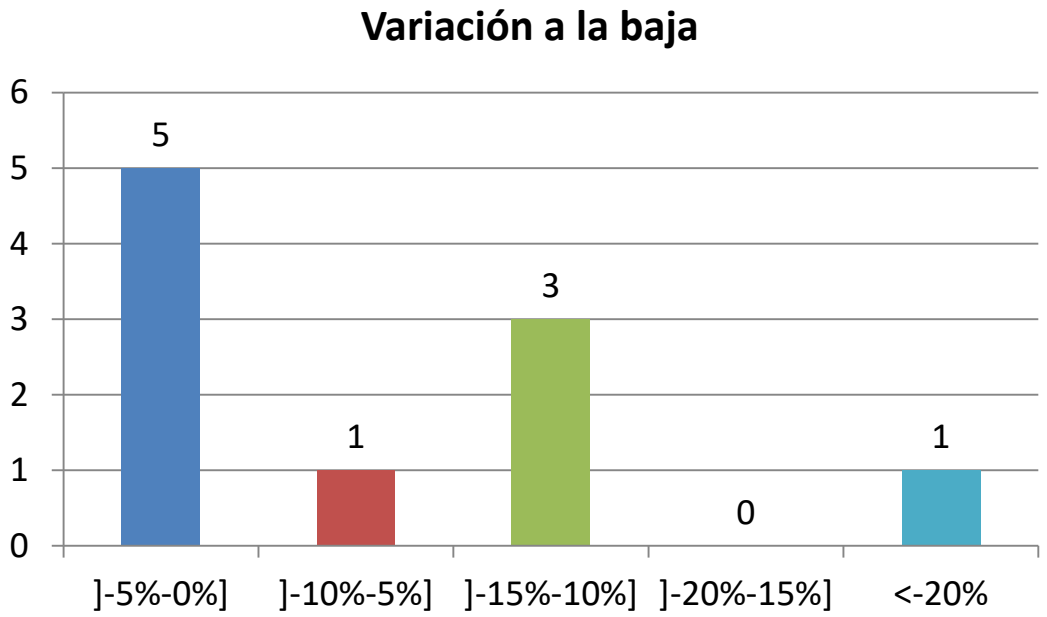


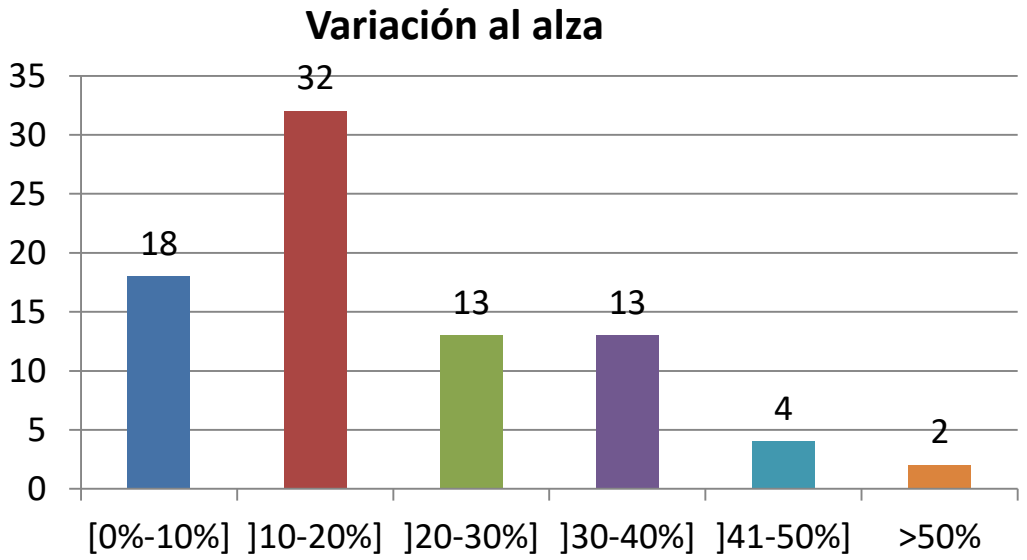
Resultados Tramos



Al 89% de los APR Mayores año 1 se les subirá su recaudación anual. Es un resultado importante y que mejorará su gestión actual.

VARIACIONES RECAUDACIÓN: RESULTADOS DEL PRIMER PROCESO



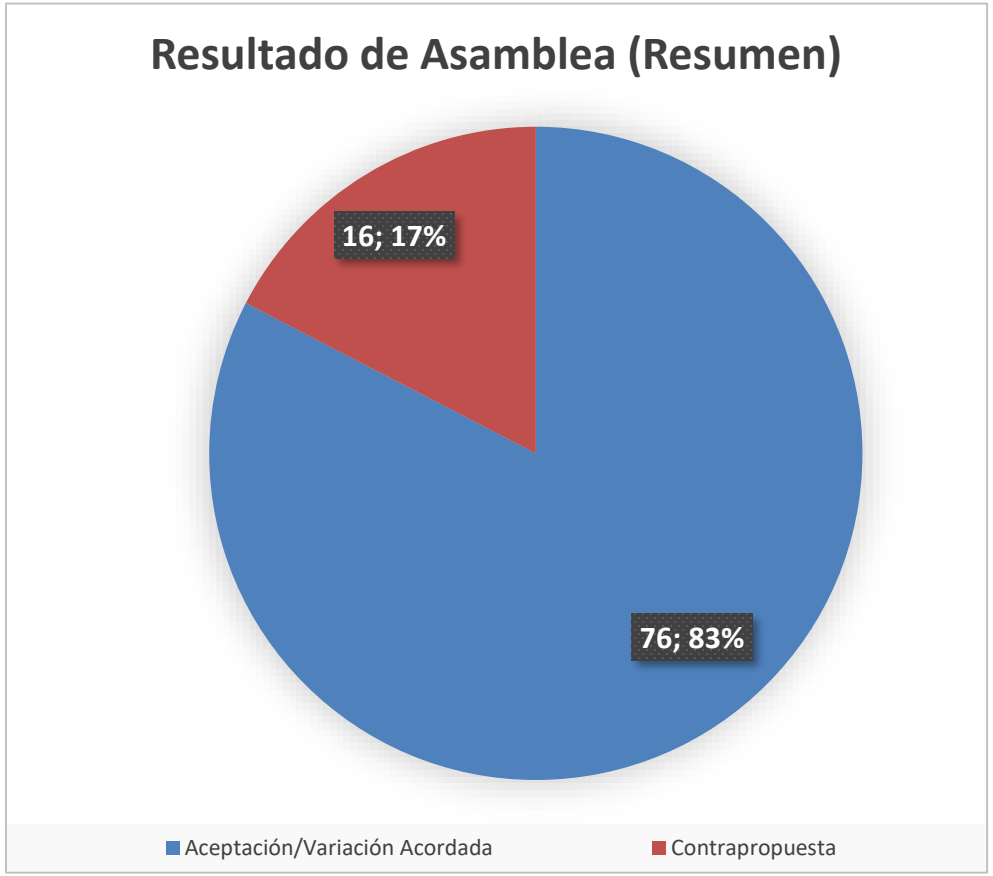


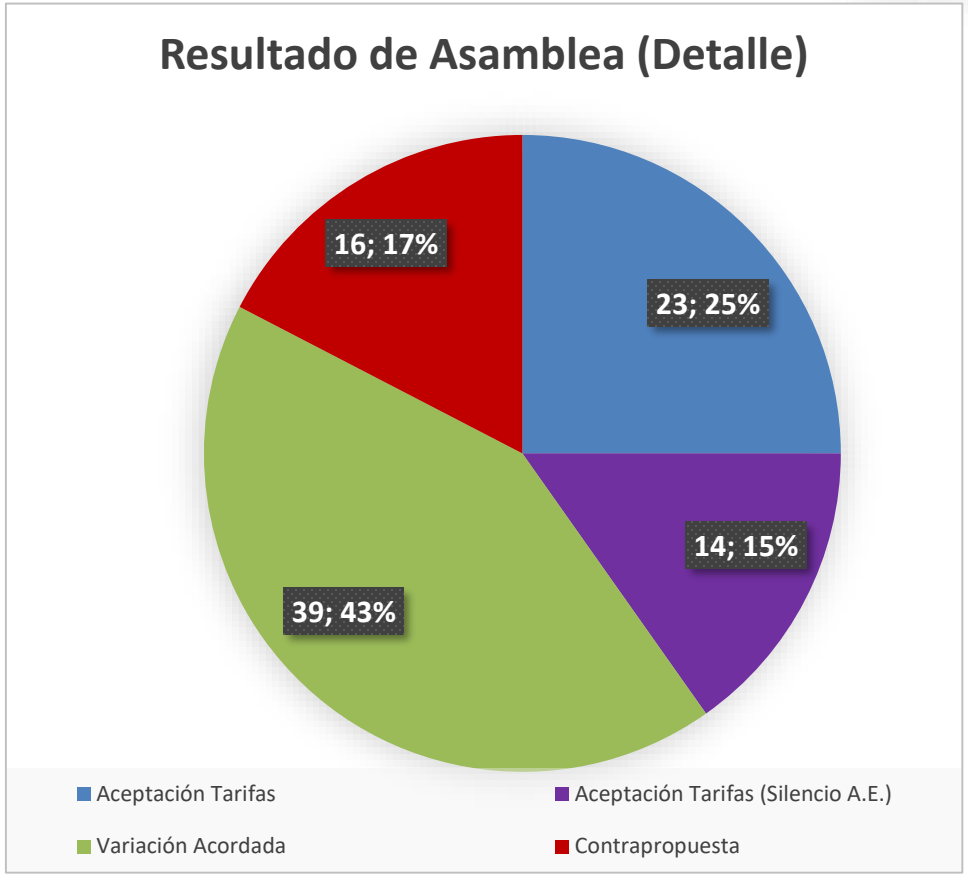
Variación	Máximo	Mínimo	Promedio	
Variación al Alza	55.82%	0.1%	20.06%	+16,93%
Variación a la Baja	-0.2%	-20.92%	-7.96%	

Recaudación promedio: MM$ 240/año · variación promedio: +16,93%

Resultados Respuesta de Asamblea Extraordinaria

(al 04.09.26)





Un **83%** de los SSR tarificados en el primer proceso (**76 en total**) aceptaron la propuesta SISS o utilizaron la vía de la variación acordada, mientras que un **17%** de los SSR hicieron contrapropuesta (**16 en total**).

CASO DE ÉXITO · TARIFICACIÓN

Auquinco: Tarificación para sostener y mejorar el servicio

TARIFA ANTERIOR

$97,7 MM

Ingreso teórico vigente · dic. 2024

IMPACTO

−$62,2 MM

Pérdidas acumuladas en tres años · −18%

PRESIÓN OPERACIONAL

- Pérdidas acumuladas MM$ 62,2 (-18%)

$10 MM de reservas consumidas para subsistir

- Inversión y mantenimiento postergados (daños en oficina)
- 1.031 usuarios dependían de la continuidad

NUEVA TARIFA

$154,6 MM

Ingreso con fondo indexado · jul. 2026

RECUPERACIÓN

+58,2%

Respecto del ingreso teórico anterior

LO QUE AHORA SE PUEDE HACER

- Reparar infraestructura y fortalecer la operación
- Ejecutar el proyecto de mejoramiento integral
- Habilitar 1.000 cupos adicionales en factibilidades



Imagen referencial

“Tarificar no es solo ajustar tarifas: es evitar que el servicio colapse.”

CASO DE ÉXITO · TARIFICACIÓN

El Manzano: Una tarifa más simple libera capacidad de inversión

TARIFA ANTERIOR

$115,9 MM

Ingreso teórico con tarifas vigentes

REZAGO

14 años

Sin modificación desde 2012

COMPLEJIDAD Y RESTRICCIÓN

- 91 tramos para el cargo variable
- Pérdidas (2023-2024): Reservas utilizadas para sostener la operación
- Inversiones y mejoras aplazadas

NUEVA TARIFA

$148,8 MM

Ingreso teórico con tarifas nuevas

ALZA AUTORIZADA

+34,53%

Estructura aceptada por el SSR

SIMPLIFICACIÓN QUE HABILITA INVERSIÓN

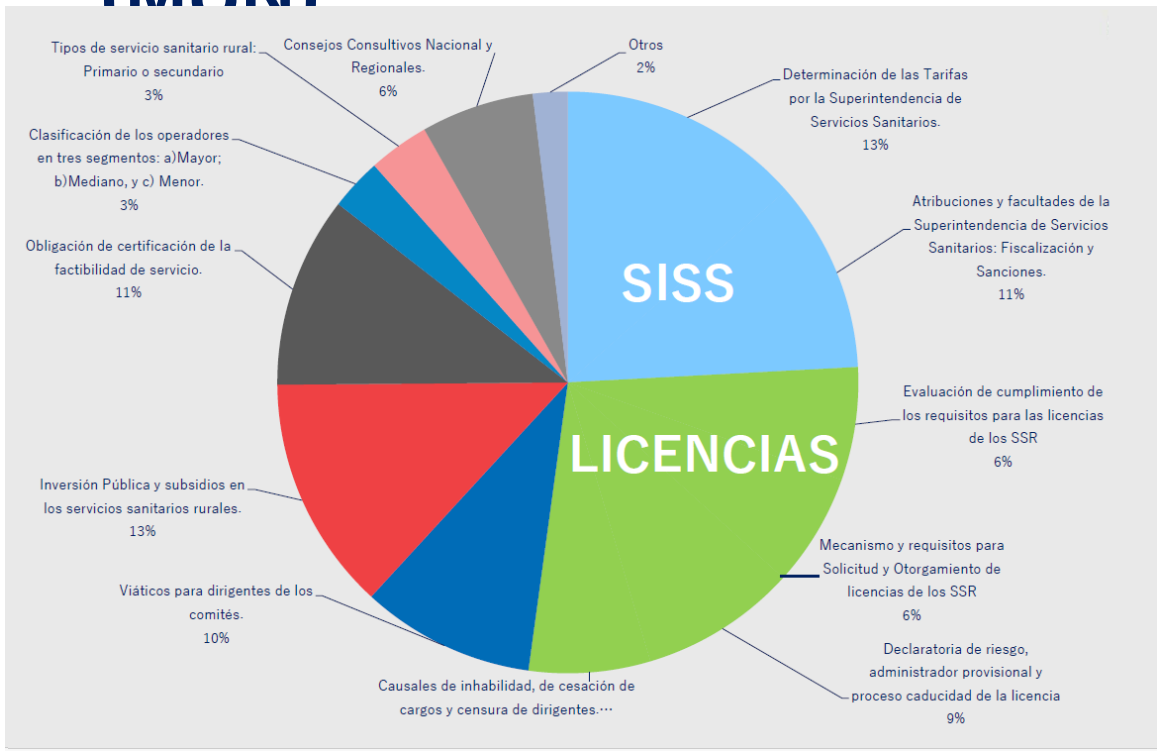
- De 91 a 5 tramos para el cargo variable
- Terrenos, estanques y sistemas de potabilización
- Modernización, continuidad y recuperación del FRR



Imagen referencial

Menos complejidad tarifaria; más capacidad para mejorar el servicio.

Participación de la SISS en la Mesa Única Nacional (MUN)



Segmento	N° SSR	N° arranques	N° personas
Mayor	304	324.198	960.209
Mediano	469	197.803	589.109
Menor I	742	157.839	489.342
Menor II	940	82.732	256.521
Total	**2.455**	**773.235**	**2.397.172**





¿POR QUÉ SON NECESARIAS LAS INDICACIONES?

DIFICULTADES OBSERVADAS

- Tiempo de tramitación supera el año (inicio estudio y entrada en vigencia)
- Procedimiento tarifario rígido y dependencia de la asamblea para presentar tarifas.
- 55% de los SSR recalendarizados presentó problemas de información
- En SSR medianos y menores, falta de historia y desagregación de gastos.

El diseño actual dificulta una aplicación oportuna y proporcional.

TARIFICACIÓN

- Simplifican el proceso.
- Facilitan la implementación en SSR medianos y menores
- Mantienen el carácter técnico de la fijación tarifaria

HERRAMIENTAS PROPUESTAS

- Fijación directa por la SISS Resolución exenta
- Procedimiento simplificado para SSR con información limitada.
- Homologación tarifaria cuando no exista información suficiente.
- Agrupación tarifaria para servicios de características similares.

FISCALIZACIÓN

- Clarifican procedimientos.
- Fortalecen la resolución de controversias.
- Incorporan Planes de cumplimiento.

EFECTO ESPERADO

- ✓ **Regulación aplicable en la práctica.**
- ✓ **Tarifas técnicamente sustentadas.**
- ✓ **SSR más sostenibles.**
- ✓ **Fiscalización más proporcional y orientada al cumplimiento.**

OBJETIVO	Mejor servicio para usuarios	SSR más sostenibles	Regulación aplicable en la práctica

Evolución del rol de la SISS en Fiscalización SSR

Ley N° 20.998 vigente	Proyecto de Ley (Boletín 17.877-33)	Indicaciones del Ejecutivo
Fiscalización del cumplimiento de la Ley N°20.998	• Se reconoce el Plan de cumplimiento como principal herramientas ante incumplimientos. • Se reconoce el concepto de fiscalización colaborativa a través de la aplicación previa de “labores de preparación” (visitas técnicas , capacitaciones).	Se reemplaza la referencia a "procedimiento de fiscalización" por "procedimiento sancionatorio", diferenciando ambas actuaciones (art. 71 y 72)
Sanciones conmutables por capacitación	• No aplican sanciones cuando no hay responsabilidad del APR (déficit de inversiones) • Se rebaja el quantum de las sanciones. • Sanciones proceden en mayoría en caso de incumplimiento del plan de cumplimiento. • En SSR menores**, es obligatorio** el plan de cumplimiento	-
Fiscalización de reclamos de usuarios	• Reclamo debe ser resuelto en primera instancia por el Comité/Cooperativa. • SISS resuelve reclamos en segunda instancia, con informe del SSR.	-

Las indicaciones perfeccionan las herramientas de fiscalización, clarifican el procedimiento sancionatorio y fortalecen el rol de la SISS en la resolución de controversias.

Evolución del rol de la SISS en Tarificación SSR

Ley N° 20.998 vigente	Proyecto de Ley (Boletín 17.877-33)	Indicaciones del Ejecutivo
Procedimiento administrativo complejo.	Simplificación del procedimiento tarifario: Tarifas fijadas por resolución exenta Superintendente.	Superintendencia es el organismo que debe redactar guías explicativas de manera simplificada.
Participación de la asamblea en el procedimiento.	Procedimiento sin intervención de la asamblea (solo el licenciatario), y acepta o presenta contrapropuesta tarifaria.	Se agregó como opción la variación del 10% debido a que los datos muestran que fue la opción más escogida.
Homologación ante ausencia de antecedentes.	SISS completa información faltante.	Se propone volver a la redacción original, debido a la carga de trabajo y generar un incentivo al registro.
No hay simplificación tarifaria SSR menores	Obligatoriamente corresponde simplificación tarifaria SSR medianos y menores	Se establece como una facultad para medianos y menores
Agrupación tarifara (SSR menores)	Procedimiento tarifario individual.	Se incluye agrupación tarifaria para generar eficiencia en la tarificación.

Las indicaciones buscan una tarificación más simple, aplicable y sostenible, especialmente para SSR menores y medianos.

Conclusiones

¿Por qué son necesarias las indicaciones?

Fiscalización

- Clarifican procedimientos.
- Fortalecen resolución de controversias.
- Incorporan plan de cumplimiento.

Tarificación

- Simplifican el proceso.
- Facilitan la implementación.
- Facilita aplicación para SSR medianos y menores.

Objetivo

- Mejor servicio para usuarios.
- SSR más sostenibles.
- Regulación aplicable en la práctica



Muchas gracias por su atención