

**FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2008**  
**DEFINICIONES ESTRATÉGICAS**  
**Ley de Presupuestos**

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	<b>CAPÍTULO</b>	07

**Ley orgánica o Decreto que la rige**

Ley N°18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

**Misión Institucional**

Garantizar a los clientes de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, que éstos corresponden (en cantidad y calidad) a los ofrecidos, y que su precio es justo y sostenible en el largo plazo; y asegurar a la comunidad, que el agua una vez utilizada, será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable. Esta responsabilidad será cumplida buscando promover la transparencia en el mercado, el autocontrol por parte de las empresas y desarrollando una actuación eficiente.

**Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Desarrollar y perfeccionar procesos conducentes a tarifas justas y sostenibles en el largo plazo.
2	Concesionar respondiendo a criterios de óptimo social, con planes de desarrollo eficaces, actualizados y fiscalizables.
3	Controlar que los precios y calidad de servicio correspondan a los compromisos asumidos por las empresas concesionarias, con ocasión del otorgamiento de la concesión y la fijación de tarifas respectiva.
4	Controlar el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales.
5	Entregar a nuestros clientes información relevante, representativa y oportuna sobre la industria sanitaria, sus empresas y aspectos ambientales relacionados a la descontaminación de aguas residuales, de manera eficiente.
6	Contribuir al perfeccionamiento del sector sanitario, participando en la dictación y actualización de normas y estándares, consistentes con las obligaciones y compromisos de las concesiones.

**Productos Estratégicos ( Bienes y/o Servicios)**

Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Genero (Si/No)
1	<u>Fijación tarifaria.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía</li> <li>• Estudios de tarifas de las concesionarias sanitarias</li> <li>• Estudios metodológicos para el cálculo de tarifas de servicios sanitarios</li> </ul>	1	No
2	<u>Otorgamiento de concesiones.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Pronunciamiento sobre planes de desarrollo de acuerdo a revisiones y actualización</li> </ul>	2	No
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de calidad de servicio de localidades urbanas</li> <li>• Informes de fiscalización <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalizaciones directas y de seguimiento</li> <li>- Controles Directos de Calidad del Agua</li> <li>- Controles directos de Micromedición</li> <li>- Control de Presiones</li> <li>- Control de Cumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo</li> <li>- Control de licitaciones y negocios relacionados</li> </ul> </li> <li>• Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias</li> <li>• Informes de Control de Indexaciones</li> <li>• Atención de Clientes</li> <li>• Capacitación y Difusión a usuarios</li> </ul>	3	No
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluciones de Monitoreo</li> <li>• Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa</li> <li>• Revisión de Proyectos del SEIA</li> <li>• Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias y establecimientos industriales</li> <li>• Controles directos de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas y Residuos Industriales Líquidos</li> <li>• Otorgamientos de autorizaciones</li> <li>• Capacitación y Difusión</li> </ul>	4	No
5	<u>Información relevante del sector sanitario</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en el sitio web de la Superintendencia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coberturas</li> <li>- Derechos y obligaciones de consumidores</li> <li>- Información para instaladores sanitarios</li> <li>- Información general sobre empresas sanitarias</li> <li>- Participación de mercado empresas sanitarias</li> <li>- Indicadores de desempeño de empresas sanitarias</li> <li>- Información sobre residuos líquidos RILES</li> <li>- Tarifas de empresas sanitarias</li> <li>- Procesos tarifarios</li> <li>- Otorgamiento de seguimiento de concesiones</li> <li>- Contabilidad regulatoria</li> <li>- Procesos de fiscalización de agua potable y tratamiento de aguas</li> </ul> </li> </ul>	5	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>servidas</li> <li>- Laboratorios de aguas</li> <li>- Planes de desarrollo de empresas sanitarias</li> <li>- Medidores domiciliarios</li> <li>- Acuerdos de producción limpia APL</li> <li>- Participación en el Sistema de evaluación de impacto ambiental SEIA</li> <li>- Formularios Norma 90</li> <li>- Información sobre reclamos</li> <li>- Información sobre sanciones</li> <li>- Indicadores de calidad de servicio</li> <li>- Información general de la Superintendencia</li> <li>- Historia del sector sanitario</li> <li>- Legislación y Normas aplicables al sector sanitario</li> <li>- Jurisprudencia</li> <li>- Información de prensa</li> <li>- Cumplimiento normativa ambiental</li> <li>- Catastro de Establecimientos Industriales</li> <li>- Informes del Sector</li> <li>- Información y documentos de capacitación y difusión</li> <li>- Revista Aguas Claras</li> <li>• Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario</li> </ul>		
6	<u>Participación en Normas técnicas y estándares</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones de materiales</li> <li>• Participación en la elaboración de normas técnicas y ambientales</li> <li>• Propuestas de modificaciones legales y reglamentarias</li> </ul>	6	No

Clientes/ Usuarios /Beneficiarios	
Número	Nombre
1	Comunidad en general <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul>
2	Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul>
3	Establecimientos Industriales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos industriales generadores de Riles</li> <li>• Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</li> </ul>
4	Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
--	--

<b>Productos Estratégicos y Clientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>		
<b>Número</b>	<b>Producto Estratégico</b>	<b>Clientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>
1	<u>Fijación tarifaria.</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
2	<u>Otorgamiento de concesiones.</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul>

		<p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul> <p>Establecimientos Industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos industriales generadores de Riles</li> <li>• Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</li> </ul> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
5	<u>Información relevante del sector sanitario</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul> <p>Establecimientos Industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos industriales generadores de Riles</li> <li>• Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</li> </ul> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
6	<u>Participación en Normas técnicas y estándares</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>• Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</li> </ul> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concesionarias</li> <li>• Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</li> </ul> <p>Establecimientos Industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos industriales generadores de Riles</li> <li>• Establecimientos industriales solicitantes de</li> </ul>

		<p>autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</p> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Economía</li> <li>• Ministerio de Obras Públicas</li> <li>• Comisión Nacional de Medio Ambiente</li> <li>• Instituto Nacional de Normalización</li> <li>• Ministerio de Vivienda y Urbanismo</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Otras Autoridades Autoridades Académicas y de Gobierno</li> <li>• Dirección Nacional del Servicio Civil</li> <li>• Superintendencia de Seguridad Social</li> <li>• Dirección de Presupuestos</li> <li>• Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</li> <li>• Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>• Dirección de Compras y Contratación Pública</li> <li>• Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</li> <li>• Contraloría General de la República</li> </ul>
--	--	--