

FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2009
DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CAPÍTULO	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.

Prioridades Gubernamentales

Número	Descripción
1	Desarrollar una nueva política ambiental más exigente y moderna basada en el concepto de desarrollo sustentable, de manera de compatibilizar crecimiento económico, protección de la naturaleza y equidad social.
2	Fomentar una política de información permanente por parte de los servicios y reparticiones públicas y promover respecto de servicios esenciales para la ciudadanía, la generación periódica de encuestas de calidad de servicio, evaluaciones públicas de cumplimiento de estándares y rankings de satisfacción de usuarios.
3	Establecer mecanismos de participación ciudadana y la opinión de consumidores en los procesos de fijación tarifaria de servicios públicos.
4	Incrementar la transparencia, probidad y calidad de los servicios públicos.

Objetivos Estratégicos

Número	Descripción	Prioridades Gubernamentales a los cuáles se vincula
	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas que aseguren calidad de servicio a	3, 4

1	los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.	
2	Asegurar la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de Planes de Desarrollo de las concesionarias sanitarias eficaces, actualizados y fiscalizables.	3, 4
3	Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de acercar la Superintendencia a la comunidad, educar, informar y atender oportunamente a los clientes y de fiscalizar de manera focalizada en cada región.	2, 4
4	Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental relativa a la descontaminación de las aguas residuales por parte del sector industrial, a través de una fiscalización en armonía con la política ambiental del país.	1, 4
5	Entregar información relevante y oportuna sobre la industria sanitaria y los aspectos ambientales relacionados a la descontaminación de aguas residuales, de manera eficiente.	2, 3, 4
6	Perfeccionar la regulación del sector sanitario y del control de residuos industriales líquidos (Riles) a través de la participación en la dictación y actualización de la normativa del sector sanitario y ambiental.	1, 2, 3, 4

Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)			
Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Genero (Si/No)
1	<u>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</u> <ul style="list-style-type: none"> Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía Estudios para el cálculo de tarifas de las concesionarias sanitarias 	1	No
2	<u>Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u> <ul style="list-style-type: none"> Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas Pronunciamientos sobre los planes de desarrollo que proponen las concesionarias, sus ajustes y actualizaciones Procesos de concesión y licitación de concesiones sanitarias 	2	No
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u> <ul style="list-style-type: none"> Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> -Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas (fiscalización técnica y comercial en cada una de las 15 regiones) y no programadas (contingencias, atención de reclamos) - Controles de la Calidad del Agua Potable - Controles de la Micromedición del consumo de agua potable - Control del monitoreo de la presión del agua potable - Control de Cumplimiento del Cronograma de Obras e Inversiones del Plan de Desarrollo - Control de licitaciones y negocios relacionados de las empresas sanitarias - Control de Calidad de Servicio de las empresas sanitarias - Control de las indexaciones a las tarifas aplicadas por las empresas sanitarias - Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias 	3	No

	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías a los laboratorios que evalúan la calidad del agua potable y de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas • Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias <ul style="list-style-type: none"> - Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios - Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios • Atención de clientes y usuarios <ul style="list-style-type: none"> - Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios - Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuarios - Encuesta de percepción de los clientes/usuarios atendidos 		
4	<p><u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA • Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles <ul style="list-style-type: none"> - Sanciones a establecimientos industriales que generan Riles - Instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles • Control de los Residuos Industriales Líquidos <ul style="list-style-type: none"> - Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles - Controles Directos de Aguas residuales aplicados a industrias que generan Riles - Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) - Revisión de Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa de las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles) • Capacitación y Difusión <ul style="list-style-type: none"> - Talleres de difusión a la comunidad de la normativa ambiental referida a Riles 	4	No
5	<p><u>Información relevante del sector sanitario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información en el sitio web de la Superintendencia <ul style="list-style-type: none"> - Coberturas - Derechos y obligaciones de consumidores - Información para instaladores sanitarios - Información general sobre empresas sanitarias - Participación de mercado empresas sanitarias - Indicadores de desempeño de empresas sanitarias - Información sobre residuos líquidos RILES - Tarifas de empresas sanitarias - Procesos tarifarios - Otorgamiento de seguimiento de concesiones - Contabilidad regulatoria - Procesos de fiscalización de agua potable y tratamiento de aguas servidas - Laboratorios de aguas - Planes de desarrollo de empresas sanitarias - Medidores domiciliarios - Acuerdos de producción limpia APL - Participación en el Sistema de evaluación de impacto ambiental SEIA - Formularios Norma 90 - Información sobre reclamos - Información sobre sanciones - Indicadores de calidad de servicio - Información general de la Superintendencia - Historia del sector sanitario - Legislación y Normas aplicables al sector sanitario 	5	No

	<ul style="list-style-type: none"> - Jurisprudencia - Información de prensa - Cumplimiento normativa ambiental - Catastro de Establecimientos Industriales - Informes del Sector - Información y documentos de capacitación y difusión - Revista Aguas Claras • Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario • Informe anual de coberturas de agua potable y alcantarillado urbano 		
6	<p><u>Participación en la dictación y actualización de normativa sectorial</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización de materiales de instalaciones sanitarias • Normas técnicas del sector sanitario • Normas ambientales relacionadas con el sector sanitario y el control de Riles • Propositiones de actualización de la normativa regulatoria del sector 	6	No

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Aguas • SERNAGEOMIN • Consejo Nacional de Producción Limpia • Comisión Chilena del Cobre • Poder Judicial
--	--

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

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

		<p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas concesionarias • Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Economía • Ministerio de Obras Públicas • Comisión Nacional de Medio Ambiente • Instituto Nacional de Normalización • Ministerio de Vivienda y Urbanismo • Municipalidades • Congreso Nacional • Otras Autoridades Académicas y de Gobierno • Dirección Nacional del Servicio Civil • Superintendencia de Seguridad Social • Dirección de Presupuestos • Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno • Ministerio Secretaría General de Gobierno • Dirección de Compras y Contratación Pública • Ministerio Secretaría General de la Presidencia • Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo • Contraloría General de la República • Ministerio de Salud • DIRECTEMAR • Servicio Agrícola Ganadero • Dirección General de Aguas • SERNAGEOMIN • Consejo Nacional de Producción Limpia • Comisión Chilena del Cobre • Poder Judicial
4	<p><u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u></p>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) • Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas concesionarias • Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias <p>Establecimientos Industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos industriales generadores de

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

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

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