

## FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2010 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

<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.

### 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
1		3, 4

	Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a 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

<b>Productos Estratégicos ( Bienes y/o Servicios)</b>			
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>	1	No
2	<u>Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u> 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> Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalizaciones en terreno realizadas a las empresas sanitarias programadas y no programadas (contingencias, atención de reclamos)</li> <li>- Controles de la Calidad del Agua Potable</li> <li>- Controles de la Micromedición del consumo de agua potable</li> <li>- Revisión permanente del AutoControl de Calidad de Servicio proporcionado por las empresas sanitarias</li> <li>- Control de las indexaciones a las tarifas aplicadas por las empresas sanitarias</li> <li>- Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias</li> <li>- Auditorías especiales (licitaciones, indicadores de calidad de servicio, procedimientos utilizados por las empresas)</li> </ul> Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicios de procedimientos de Sanciones aplicadas a las concesionarias de servicios sanitarios</li> <li>- Instrucciones dictadas a las concesionarias de servicios sanitarios</li> </ul> Atención de clientes y usuarios	3	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de consultas y reclamos de los clientes/usuarios</li> <li>- Talleres de Capacitación y difusión a clientes/usuarios</li> </ul>		
4	<p><u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u></p> <p>Revisión de Proyectos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental SEIA  Sanciones e instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicios de procedimientos de Sanciones a establecimientos industriales que generan Riles</li> <li>- Instrucciones a establecimientos industriales que generan Riles</li> </ul> <p>Control de los Residuos Industriales Líquidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalizaciones en terreno de cumplimiento de la normativa ambiental relativa a los Riles</li> <li>- Controles Directos de Aguas residuales aplicados a industrias que generan Riles</li> <li>- Dictación y Actualización de Resoluciones de Monitoreo Ambiental para las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)</li> <li>- Revisión de Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa de las industrias que generan Residuos Líquidos (Riles)</li> <li>- Supervigilancia de la fiscalización que realizan las concesionarias sanitarias del DS 609/98</li> <li>- Atención de denuncias relacionadas con descargas de residuos industriales líquidos</li> <li>- Participación en el Consejo de Producción Limpia</li> </ul> <p>Capacitación y Difusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminarios de difusión a la comunidad de la normativa ambiental referida a Riles</li> </ul>	4	No
5	<p><u>Información relevante del sector sanitario</u></p> <p>Información en el sitio web de la Superintendencia</p> <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 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> </ul>	5	No

	<ul style="list-style-type: none"> <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>- Información de interés para cada región del país</li> </ul> <p>Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario Informe anual de coberturas de agua potable y alcantarillado urbano</p>		
6	<p><u>Participación en la dictación y actualización de normativa sectorial</u></p> <p>Autorización de materiales de instalaciones sanitarias Participación en elaboración de Normas técnicas del sector sanitario Participación en elaboración de Normas ambientales relacionadas con el sector sanitario y el control de Riles Participación en elaboración de Propositiones de actualización de la normativa regulatoria del sector</p>	6	No

<b>Cientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>	
Número	Nombre
1	<p>Comunidad en general</p> <p>Cientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <p>Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</p>
2	<p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</p> <p>Empresas concesionarias</p> <p>Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</p>
3	<p>Establecimientos Industriales</p> <p>Establecimientos industriales generadores de Riles</p> <p>Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</p>

4	<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> <li>Ministerio de Salud</li> <li>DIRECTEMAR</li> <li>Servicio Agrícola Ganadero</li> <li>Dirección General de Aguas</li> <li>SERNAGEOMIN</li> <li>Consejo Nacional de Producción Limpia</li> <li>Comisión Chilena del Cobre</li> <li>Poder Judicial</li> <li>Ministerio Público</li> </ul>
---	---

<b>Productos Estratégicos y Clientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>		
Número	Producto Estratégico	Clientes/ Usuarios /Beneficiarios
1	<p><u>Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía</u></p>	<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> </ul>

		<p>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  Ministerio Público</p>
2	<p><u>Proposición de Decreto de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas</u></p>	<p>Comunidad en general  Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</p> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades  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</p>

		<p>SERNAGEOMIN  Consejo Nacional de Producción Limpia  Comisión Chilena del Cobre  Poder Judicial  Ministerio Público</p>
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u>	<p>Comunidad en general  Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</p> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades  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  Ministerio Público</p>
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u>	<p>Comunidad en general  Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</p>

		<p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</p> <p>Establecimientos Industriales  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)</p> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades  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  Ministerio Público</p>
5	<u>Información relevante del sector sanitario</u>	<p>Comunidad en general  Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</p>



		<p>Establecimientos Industriales  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)</p> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades  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  Ministerio Público</p>
6	<u>Participación en la dictación y actualización de normativa sectorial</u>	<p>Comunidad en general  Clientes de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de ampliaciones y nuevas concesiones sanitarias</p> <p>Establecimientos Industriales  Establecimientos industriales generadores de Riles  Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones ambientales (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental,</p>

		<p>funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)</p> <p>Organismos Públicos, Instituciones, Autoridades</p> <p>Ministerio de Economía</p> <p>Ministerio de Obras Públicas</p> <p>Comisión Nacional de Medio Ambiente</p> <p>Instituto Nacional de Normalización</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p> <p>Municipalidades</p> <p>Congreso Nacional</p> <p>Otras Autoridades Académicas y de Gobierno</p> <p>Dirección Nacional del Servicio Civil</p> <p>Superintendencia de Seguridad Social</p> <p>Dirección de Presupuestos</p> <p>Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno</p> <p>Ministerio Secretaría General de Gobierno</p> <p>Dirección de Compras y Contratación Pública</p> <p>Ministerio Secretaría General de la Presidencia</p> <p>Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</p> <p>Contraloría General de la República</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>DIRECTEMAR</p> <p>Servicio Agrícola Ganadero</p> <p>Dirección General de Aguas</p> <p>SERNAGEOMIN</p> <p>Consejo Nacional de Producción Limpia</p> <p>Comisión Chilena del Cobre</p> <p>Poder Judicial</p> <p>Ministerio Público</p>
--	--	--