

## FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2006 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.

### Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Perfeccionar y desarrollar 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	Aplica Enfoque de
--------	--------	------------------------	-------------------

		a los cuáles se vincula	Genero (Si/No)
1	<u>Fijación tarifaria.</u> Proposición de decretos tarifarios al MINECON Estudios de tarifas de las concesionarias sanitarias, en general cada cinco años	1	No
2	<u>Otorgamiento de concesiones.</u> Proposición de decretos de concesión al MOP Pronunciamiento sobre planes de desarrollo	2	No
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u> Indicadores de calidad de servicio de las empresas concesionarias, determinación anual Informes de fiscalización integral: resultados e instrucciones a concesionarias Sanciones a concesionarias sanitarias Informes de Control de Indexaciones Informes de fiscalización de planes de desarrollo	3	No
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u> Resoluciones de Monitoreo Autocontroles de cumplimiento de Normativa Proyectos SEIA revisados Informes de fiscalizaciones directas realizadas Oficios con instrucciones SISS Sanciones a concesionarias sanitarias y establecimientos industriales	4	No
5	<u>Información relevante del sector sanitario</u> Información en el sitio web de la Superintendencia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coberturas</li> <li>- Memoria SISS</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 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 ratamiento de aguas servidas</li> <li>- Laboratorios de aguas</li> <li>- Planes de desarrollo ESS</li> <li>- Medidores domiciliarios</li> <li>- Acuerdos de producción limpia APL</li> <li>- Sistema de evaluación de mpacto ambiental</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> </ul>	5	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de prensa</li> <li>Informe anual de gestión del Sector Sanitario</li> <li>Respuestas a solicitudes de información de los clientes SISS</li> <li>- Oficios</li> <li>- OIRS</li> <li>- Otros</li> </ul>		
6	<u>Participación en Normas técnicas y estándares</u> -	6	No

Clientes/ Usuarios /Beneficiarios	
Número	Nombre
1	Comunidad en general Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)
2	Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado) Empresas concesionarias Empresas solicitantes de concesiones sanitarias
3	Establecimientos industriales Establecimientos industriales generadores de Riles Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones (estudio de impacto ambiental, declaración de impacto ambiental, funcionamiento de sistema de tratamiento de Riles)
4	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 Autoridades

Productos Estratégicos y Clientes/ Usuarios /Beneficiarios		
Número	Producto Estratégico	Clientes/ Usuarios /Beneficiarios
1	<u>Fijación tarifaria.</u>	Comunidad en general Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano) Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)  Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado) Empresas concesionarias

		<p>Empresas solicitantes de 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  Autoridades</p>
2	<u>Otorgamiento de concesiones.</u>	<p>Comunidad en general  Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de 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  Autoridades</p>
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u>	<p>Comunidad en general  Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)  Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado)  Empresas concesionarias  Empresas solicitantes de 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</p>

		<p>Municipalidades Congreso Nacional Autoridades</p>
4	<p><u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u></p>	<p>Comunidad en general          Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)          Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado)          Empresas concesionarias          Empresas solicitantes de concesiones sanitarias</p> <p>Establecimientos industriales          Establecimientos industriales generadores de Riles          Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones (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          Autoridades</p>
5	<p><u>Información relevante del sector sanitario</u></p>	<p>Comunidad en general          Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)          Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)</p> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado)          Empresas concesionarias          Empresas solicitantes de concesiones sanitarias</p> <p>Establecimientos industriales          Establecimientos industriales generadores de Riles          Establecimientos industriales solicitantes de autorizaciones (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>Autoridades</li> </ul>
6	<u>Participación en Normas técnicas y estándares</u>	<p>Comunidad en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios de servicios públicos sanitarios (agua potable y alcantarillado sector urbano)</li> <li>Comunidad bajo influencia de descargas de residuos líquidos (industriales y efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas o descargas directas de sistemas de alcantarillado)</li> </ul> <p>Empresas concesionarias de servicios sanitarios (agua potable y alcantarillado)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas concesionarias</li> <li>Empresas solicitantes de 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 (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>Autoridades</li> </ul>