

FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2007 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.

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	Aplica Enfoque de Genero
--------	--------	-------------------------------------	--------------------------

		se vincula	(Si/No)
1	<u>Fijación tarifaria.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Proposición de decretos tarifarios al Ministerio de Economía • Estudios de tarifas de las concesionarias sanitarias • Estudios metodológicos para el cálculo de tarifas de servicios sanitarios 	1	No
2	<u>Otorgamiento de concesiones.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Proposición de decretos de concesión al Ministerio de Obras Públicas • Pronunciamiento sobre planes de desarrollo de acuerdo a revisiones y actualización 	2	No
3	<u>Fiscalización de empresas sanitarias</u> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de calidad de servicio de localidades urbanas • Informes de fiscalización <ul style="list-style-type: none"> - Fiscalizaciones Integrales - Controles Directos de Calidad del Agua - Controles de Micromedición - Control de Presiones - Control de Cumplimiento de Planes de Desarrollo • Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias • Informes de Control de Indexaciones • Atención de Clientes • Capacitación y Difusión a usuarios 	3	No
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones de Monitoreo • Informes de autocontrol de cumplimiento de Normativa • Revisión de Proyectos del SEIA • Sanciones e instrucciones a concesionarias sanitarias y establecimientos industriales • Controles directos de Plantas de Aguas Servidas y Residuos Industriales Líquidos • Otorgamientos de autorizaciones • Capacitación y Difusión 	4	No
5	<u>Información relevante del sector sanitario</u> <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 	5	No

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Jurisprudencia - Información de prensa <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual de Gestión del Sector Sanitario 		
6	<u>Participación en Normas técnicas y estándares</u> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones de materiales • Participación en la elaboración de normas técnicas y ambientales • Propuestas de modificaciones legales y reglamentarias 	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

Productos Estratégicos y Clientes/ Usuarios /Beneficiarios		
Número	Producto Estratégico	Clientes/ Usuarios /Beneficiarios
1	<u>Fijación tarifaria.</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 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
2	<u>Otorgamiento de concesiones.</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

		<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Nacional de Medio Ambiente • Instituto Nacional de Normalización • Ministerio de Vivienda y Urbanismo • Municipalidades • Congreso Nacional • Otras Autoridades 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
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 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
4	<u>Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas</u>	Comunidad en general

	<p><u>residuales</u></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 Riles • 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
5	<p><u>Información relevante del sector sanitario</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 Riles • 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
6	<u>Participación en Normas técnicas y estándares</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 Riles • 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

		<ul style="list-style-type: none">• 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
--	--	---