

**ESTABLECE ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASIGNA
FUNCIONES GENERALES A LAS DIVISIONES,
UNIDADES Y FISCALÍA**

SANTIAGO, 16 MAR 2007

VISTOS : La Ley 18.575; la Ley 18.902; la Ley 19.549, los DFL MOP N°382/88 y 70/88, la Res. N°520/96 de la Contraloría General de la República y el D.S. MOP N° 1094/06.

CONSIDERANDO : Que, constituye una necesidad del Servicio, para su mejor y eficiente desempeño, como el cumplimiento de sus metas, contar con una Organización interna, acorde con las exigencias derivadas de las nuevas normativas dictadas para el sector sanitario, tales como, el decreto MOP N° 1199/2004, la entrada en vigencia del D.S. 90/2000 y la Incorporación al sistema de la Alta Dirección Pública.



Que, a partir de este nuevo escenario, se hace necesario ratificar, eliminar y agregar las funciones y tareas que incumbe asumir a las distintas Divisiones, Unidades y Oficinas Regionales de la SISS.

Que, el artículo 5° de la Ley N°18.902, modificado por la Ley N°19.549, me confiere facultad para establecer libremente la organización interna del Servicio.

R E S U E L V O (EXENTA)

SUPERINTENDENCIA N° 791

1. **APRUÉBASE** la organización interna de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, conforme a la siguiente estructura:

a) Dos Divisiones y Una Unidad Operativa:

- a) División de Concesiones
- b) División de Fiscalización.
- c) Unidad Ambiental

b) Una Fiscalía

c) Dos Unidades de Apoyo a la Gestión:

- . Unidad de Informática, y
- . Unidad Administración y Finanzas

d) Dos Unidades Asesoras:

- . Unidad de Gestión y Desarrollo
- . Oficina de Relaciones Públicas

e) Un Órgano Consultivo del Superintendente:

- . Comité Directivo

f) Cinco Oficinas Regionales:

- . La Serena
- . Talca
- . Concepción
- . Temuco, y
- . Puerto Montt.

g) Una Unidad de Auditoría Interna

h) Oficinas en convenios con Municipalidades y SERNAC

2. FIJANSE como funciones generales de las Divisiones, Unidades y Fiscalía las siguientes:

2.1 DIVISIÓN DE CONCESIONES:

- Analizar, calificar y gestionar las solicitudes de concesión o sus ampliaciones, transferencias y licitaciones públicas, tanto desde el punto de vista del cumplimiento de las formalidades y solemnidades que el proceso requiere, como evaluar los requisitos técnicos, económicos, y jurídicos.
- Revisar e informar los planes de desarrollo de las concesionarias que garanticen la calidad del servicio a suministrar a sus clientes.
- Determinar las tarifas que la Superintendencia postula como máximas a cobrar por las empresas sanitarias, efectuando los estudios correspondientes y velando por el cumplimiento de los procesos tendientes a su cálculo, de conformidad a la ley.
- Generar y mantener información necesaria para el cumplimiento de sus procesos.
- Efectuar directamente análisis y estudios originados en necesidades propias del área.

2.2 DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN:

- Fiscalizar el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados de las normas legales, reglamentarias y técnicas, órdenes e instrucciones referidas a las

condiciones en que deben otorgarse los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de las aguas servidas, las tarifas correspondientes, planes de inversión y los derechos de los usuarios.

- b) Proponer sanciones a las empresas fiscalizadas por los incumplimientos de las normas respectivas.
- c) Planificar y evaluar las políticas y programas de fiscalización.
- d) Atender los requerimientos de los clientes. Con este propósito definirá y establecerá los procedimientos y medios que faciliten su tarea, contando al efecto con delegados regionales, bajo su dependencia.
- e) Generar y mantener información necesaria para el cumplimiento de sus procesos.
- f) Supervisar el funcionamiento de las oficinas en convenio con Municipalidades, SERNAC y otros servicios públicos, promoviendo su coordinación a través de las oficinas regionales respectivas y el nivel central en su caso.
- g) Efectuar directamente análisis y estudios técnicos originados en necesidades propias del área.

2.3 FISCALÍA:

- a) Asistir al Superintendente en la interpretación de la normativa sanitaria, técnica y ambiental de su competencia.
- b) Velar por la legalidad de los actos jurídicos de la organización.
- c) Efectuar el control de las garantías que deben otorgar las concesionarias y demás instrumentos de caución exigidos por la Institución, para el resguardo de sus fines, manteniendo su registro.
- d) Asumir, sea directamente o mediante especialistas externos, la representación judicial del Servicio, respecto de las acciones judiciales por reclamación de multas, ejecutivas y recursos que se interpongan en contra de la SISS.
- e) Asesorar y asistir como contraparte de las Divisiones operativas y Unidades Asesoras y de Apoyo de la institución.
- f) Proponer normas y participar en su elaboración y actualización relativas a la prestación de servicios sanitarios, técnicas y las normas de tipo ambiental que requieran la intervención de la SISS.
- g) Llevar el Registro de materiales actualizados a ser utilizados en las instalaciones sanitarias tanto domiciliarias como aquellas que integran las redes e infraestructura pública, proponiendo la incorporación de dichos materiales en el Registro correspondiente.
- h) Asumir la responsabilidad por la legalidad de los procedimientos de sanciones administrativas a las entidades sometidas a fiscalización.

2.4 UNIDAD AMBIENTAL:

- a) Fiscalizar el cumplimiento de las normas medioambientales y aquellas referidas a los residuos industriales líquidos, proponiendo programas y procedimientos de control.
- b) Participar en la proposición y estudio de normas de relevancia ambiental, sus modificaciones y actualizaciones.
- c) Participar como entidad con competencia ambiental en los estudios y declaraciones de impacto ambiental, en la formulación de las resoluciones de calificación ambiental y aplicación de resoluciones de monitoreo. Establecer protocolos con otros organismos de competencia ambiental, para el cumplimiento de las tareas de fiscalización de las

entidades bajo supervisión de la SISS.

- d) Coordinar la acción de la SISS, en aquellas temáticas de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias que requieran un trabajo conjunto y coordinado con uno o más servicios públicos con competencias ambientales, actuando coordinadamente con la División de Fiscalización.
- e) Atender las denuncias o situaciones del ámbito ambiental que ocurran en las regiones a través de su respectivo delegado, si lo hubiere, bajo la supervisión del nivel central, pero en conocimiento y coordinación con el Jefe regional, el que debe estar informado.
- f) Generar y mantener información necesaria para el cumplimiento de sus procesos.
- g) Proponer sanciones a las empresas fiscalizadas por incumplimiento de las normas respectivas.

2.5.- UNIDAD DE INFORMÁTICA:

- a) Proveer los sistemas computacionales y herramientas informáticas que requieran las distintas Divisiones y/o Unidades para el normal desarrollo de sus funciones.
- b) Operar los sistemas de información en la oportunidad requerida, poniendo a disposición de las Unidades los resultados alcanzados.
- c) Administrar, mantener y mejorar los sistemas de intercambio de información con las empresas sanitarias y establecimientos industriales.
- d) Realizar la mantención de los sistemas que se encuentren en operación e incorporar modificaciones y/o ampliaciones que sean necesarias para su mejor funcionamiento.
- e) Dimensionar y mantener un parque de equipos computacionales, centrales y distribuidos, tecnológicamente actualizados, estandarizados, en cantidad suficiente y en buen estado de funcionamiento.
- f) Mantener los enlaces necesarios para el adecuado funcionamiento de los sistemas y herramientas distribuidas.
- g) Proponer mejoras tecnológicas evaluando las necesidades de la Institución.

2.6.- UNIDAD ADMINISTRACION Y FINANZAS:

- a) Proveer los recursos humanos requeridos para el buen funcionamiento de la Superintendencia, dotando de los sistemas de administración, remuneración, desarrollo y control adecuados. Administrar el Servicio de Bienestar.
- b) Planificar, dirigir y controlar la gestión financiera, contable y presupuestaria, de Tesorería y Control de activos de la SISS.
- c) Proveer de la infraestructura y servicios logísticos necesarios para el buen funcionamiento de la SISS., incluyendo la programación y control de las actividades de prevención de riesgos y enfermedades profesionales.
- d) Prestar los servicios de abastecimiento de materiales y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la SISS., dentro de su competencia, otorgando apoyo en este ámbito a las Unidades y Divisiones de la SISS.
- e) Asumir la responsabilidad por el despacho e ingreso y custodia de la documentación que corresponda conocer y pronunciarse a este Organismo.

- f) Mantener y operar el centro de documentación, archivo y biblioteca de la SISS.
- g) Proveer de información para la gestión interna de la SISS y proveer de información financiera y de personal a los organismos externos que corresponda.

3.- FIJANSE como funciones de las Unidades Asesoras de Gestión y Desarrollo y Relaciones Públicas las siguientes:

3.1.- UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO:

- a) Coordinar la elaboración de la planificación estratégica de la Organización y de los planes anuales de trabajo de cada una de las Divisiones y Unidades, contribuyendo a una adecuada asignación de recursos y al cumplimiento de la misión institucional.
- b) Informar a la jefatura superior sobre el seguimiento de los planes de trabajo y la evaluación de la gestión, con el objeto de minimizar los riesgos ante la ocurrencia de eventos que interrumpan los procesos clave.
- c) Velar porque el servicio cumpla con las pautas gubernamentales en materia de gestión y con la entrega de información que soliciten organismos externos sobre estas materias.
- d) Administrar el sistema de gestión de calidad del servicio bajo la norma ISO 9001:2000.
- e) Asumir la responsabilidad por la elaboración y edición de un informe anual de desempeño del sector sanitario y otras publicaciones a requerimiento del Superintendente.

3.2.- OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS:

- a) Mantener, acrecentar y difundir la imagen corporativa de la institución.
- b) Posesionar la SISS ante los medios de comunicación y público en general.
- c) Coordinar la agenda del Superintendente y directivos de la SISS, ante requerimientos de autoridades y empresas concesionarias.
- d) Mantener una fluida comunicación interna, que permita a los funcionarios, en todos los niveles de la organización, conocer la misión institucional y la forma como cada una de las divisiones y unidades concurren a realizarla, permitiendo que cada uno, en su nivel, pueda internalizarla e identificarse con ella.
- e) Promover y tomar a su cargo procedimientos de difusión en el ámbito de las comunicaciones institucionales, hacia los usuarios, autoridades y público en general, a través de los diferentes medios de comunicación, de seminarios, conferencias, eventos, publicaciones, etc., para reforzar la transparencia del sector sanitario.

4. ESTABLÉCESE con carácter de permanente un órgano consultor del Superintendente, denominado **COMITÉ DIRECTIVO, que estará conformado por los Jefes de División, el Fiscal y los Jefes de las Unidades Ambiental, Informática y de Administración y Finanzas. Dicho Comité prestará colaboración y apoyo directo al Superintendente en su gestión, dentro de las áreas que éste determine.**

5. **FÍJANSE** como funciones generales de las **OFICINAS REGIONALES** las siguientes:
- a) Recepcionar y responder las consultas o los reclamos de los usuarios, en tanto informen criterios ya resueltos por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
 - b) Atender las denuncias o situaciones del área ambiental que ocurran en la región.
 - c) Orientar a los usuarios de servicios públicos sanitarios en sus derechos y deberes.
 - d) Participar en programas selectivos y multidisciplinarios de fiscalización en terreno a empresas y establecimientos industriales., según programación e instrucciones de la División de Fiscalización y Unidad Ambiental, cuando fuere procedente.
 - e) Coordinar, supervisar y apoyar el funcionamiento de las oficinas de convenios con servicios públicos y Municipalidades que se le indique, acorde con las instrucciones que le entregue el jefe de la División de Fiscalización.
 - f) Ejecutar todas aquellas tareas o cometidos específicos que le encargue el Superintendente, los Jefes de División y el Fiscal, con conocimiento del Jefe de la División de Fiscalización.

Las funciones asignadas a las OFICINAS REGIONALES, son sin perjuicio del ejercicio de las mismas por las Divisiones, Unidades y Fiscalía y, por tanto, de ninguna manera implican actividades exclusivas y excluyentes de estas oficinas.

Habrá una Oficina Regional en la Regiones que por Resolución señale el Superintendente. Las oficinas estarán a cargo de un Jefe Regional designado por el Superintendente, que tendrán las funciones que por este acto se indican y aquellas otras de tipo administrativo que le sean asignadas.

En el desempeño de sus labores, el Jefe Regional deberá sujetarse a las órdenes e instrucciones que le sean impartidas por el Jefe de la División de Fiscalización, del cual dependerá funcional y administrativamente.

Las tareas que corresponden al delegado ambiental en la región, dependiente de la Unidad Ambiental, deberán ejecutarse con conocimiento y coordinación del Jefe Regional, a quien reportará, sin perjuicio de informar además, al Jefe de la Unidad Ambiental.

En el ejercicio de sus funciones la Oficina Regional deberá asimismo mantener la adecuada coordinación, a través del Jefe de la División de Fiscalización, con las demás Divisiones y Unidades de la SISS.

6. La misión, objetivos y funciones de la **UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**, con dependencia directa del Superintendente, son las establecidas en la Resolución SISS N°1179/05, que se dan por enteramente reproducidas, correspondiendo sus funciones a las siguientes:
- a) Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
 - b) Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales de la Superintendencia.

- c) Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- d) Verificar la existencia de adecuados, oportunos y veraces sistemas de información, registro y control.
- e) Auditar el grado de cumplimiento del Plan Estratégico, objetivos y metas institucionales.

7. OFICINAS EN CONVENIOS: En aquellos lugares en que no exista sede regional, se podrán establecer oficinas en convenio con Servicios Públicos o Municipales, sujetándose a lo prescrito en el art. 5° de la ley 18.902.

Estas oficinas tendrán por objeto fundamental, sin perjuicio de los aspectos convenidos, recibir y tramitar las consultas o reclamos de los usuarios que no hayan sido resueltos por la respectiva prestadora, orientando sus vías de solución.

Las oficinas con convenio actuarán bajo la supervigilancia y directrices de la División de Fiscalización y además, en su desempeño deberán coordinarse con las sedes regionales de la SISS, acorde con las pautas que le dicte la citada División.

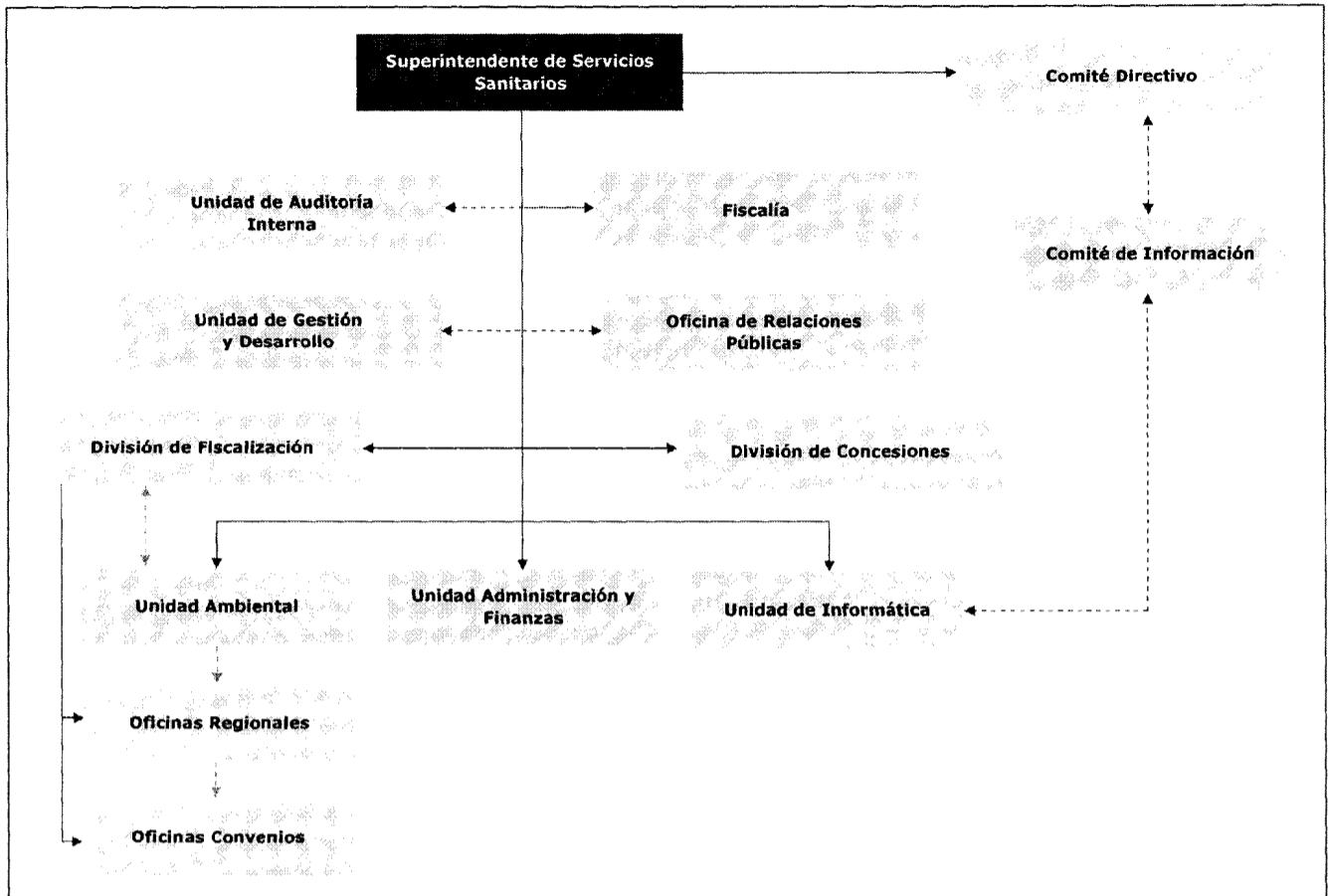
8. Se dejan sin efecto en todas sus partes las Resoluciones SISS N°s 241/98; 22/99; 508/00; 949/05; 1991/05 y 2028/05 y el numeral 1° de la Resolución N°1484/05.

ARTÍCULO TRANSITORIO: ESTABLÉCESE con carácter de transitorio un **COMITÉ DE INFORMACIÓN**, dependiente del Comité Directivo, cuyo objetivo central será, planificar, coordinar y controlar la solicitud y generación de información, tanto para uso externo como interno, que se determine como necesaria para el cumplimiento de los fines de la Institución.

El Comité Directivo designará a uno de sus miembros como coordinador de este Comité de Información y las determinaciones que adopte serán presentadas por dicho coordinador al Comité Directivo para su aprobación.

Una vez aprobadas las medidas propuestas por el Comité de Información, en la forma prevista por el párrafo anterior, el coordinador de este Comité será el encargado de instruir las a las distintas Divisiones y Unidades para su debida implementación.

Forma Parte Integrante de la presente Resolución, el respectivo **ORGANIGRAMA** de la nueva estructura (página siguiente):



ANÓTESE, ARCHÍVESE Y DIFÚNDASE A LOS FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA.

MAGALY ESPINOSA SARRIA
Superintendente de Servicios Sanitarios