

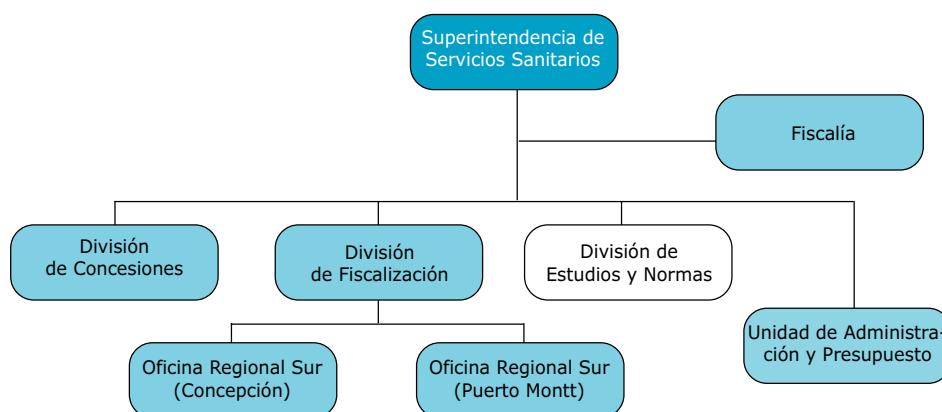
## 5.9. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (SISS)

### • Función

Es un Servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del MOP. Tiene un carácter técnico normativo y fiscalizador, y le corresponde la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento de las normas relativas a Servicios Sanitarios y el control de los residuos líquidos industriales, de manera de garantizar a la población, y a aquella que desea ser abastecida por Empresas Concesionarias de Servicios Sanitarios, que el suministro de éstas, su cantidad, calidad y precio, corresponden a lo ofrecido y sean posibles de sostener en el largo plazo; y que el agua, una vez utilizada, sea devuelta a la naturaleza en forma ambientalmente compatible.

### • Organización

La Organización de la SISS se representa en la Figura 1 dónde:



### División de Concesiones

En el contexto actual, con una menor participación del Estado en la gestión de las empresas sanitarias y mayor participación de agentes privados, la División de Concesiones de la SISS debe entregar los incentivos y señales que permitan la modernización y desarrollo de las empresas prestadoras, conjuntamente con la satisfacción del usuario.

En ese sentido, su acción está orientada a asegurar la mayor cobertura y calidad de los servicios sanitarios públicos, así como la correspondencia entre el precio fijado y la calidad de servicio prometida, la que se somete a una revisión y evaluación periódica, que toma en consideración el nivel de desarrollo económico del país, el respeto por las condiciones ambientales y vela por la coherencia entre las áreas de concesión de las empresas y las áreas de expansión de los respectivos centros urbanos en donde se prestan los servicios.

La División de Concesiones recomienda la adjudicación de la concesión a la empresa que presenta la mayor confiabilidad y que asegure la provisión del servicio, la mayor cobertura, la mejor calidad, el menor precio y el mayor respeto por el medio ambiente. Periódicamente le corresponde revisar el nivel tarifario y el cronograma de inversiones a cada concesión otorgada, para mantener vigentes las compromisos (normados o convenidos) de las empresas. Para permitir el desarrollo equilibrado del sector sanitario, esta División propicia la regularización y formalización de las áreas de concesión en todo el país, de acuerdo al marco legal vigente.

Las funciones de la División de Concesiones son:

**1. Otorgamiento de concesiones:** Analizar, calificar y gestionar las solicitudes de concesión, tanto desde el punto de vista del cumplimiento de las formalidades y solemnidades que el proceso requiere, como evaluando los requisitos técnicos, económicos, patrimoniales y jurídicos. Esto involucra:

- Verificar que los postulantes reúnan los requisitos y exigencias legales que garanticen la prestación de los servicios en las condiciones ofrecidas.
- Analizar los aspectos jurídicos de la solicitud.
- Revisar y aprobar los antecedentes técnicos en lo relativo a fuentes de producción, distribución, recolección y disposición, necesarios para garantizar la continuidad y calidad del servicio, así como las condiciones técnicas de la prestación del servicio y analizar y revisar los Programas de Desarrollo y sus respectivos cronogramas de inversión.
- Acordar y definir las garantías necesarias para la constitución de la concesión.
- Realizar el estudio tarifario y negociar con la empresa, en las oportunidades previstas por la Ley, las tarifas que regirán durante el primer período tarifario de acuerdo a lo establecido en los respectivos cuerpos legales.
- Elaborar y proponer los respectivos Decretos de concesión.

**2. Seguimiento de la concesión:** La revisión periódica del nivel tarifario y la vigencia de las compromisos (normados o convenidos) del Concesionario contempla:

- Identificar los requerimientos de información y de estudios de apoyo para el proceso de fijación de tarifas, coordinándose con la División de Estudios para esos efectos.
- Mantener actualizado y operativo el Modelo de Cálculo Tarifario.
- Determinar estructura y niveles de costos para la tarificación.
- Preparar Bases a Prestadores para fórmulas tarifarias.
- Efectuar los estudios conducentes a la determinación de la tarifa propuesta por la SISS, coordinándose con las instancias internas y externas necesarias, incluyendo las contrapartes de las empresas de obras sanitarias.
- Realizar el estudio tarifario para cada prestador.
- Negociar con las empresas, en las oportunidades previstas por la Ley, las tarifas que regirán durante el período siguiente.
- Convocar la comisión de expertos y entregar los informes solicitados por ella.
- Elaborar y proponer Decretos Tarifarios
- Evaluar la continuidad y sustentabilidad del servicio en el largo plazo.
- Revisar, actualizar y/o modificar, a requerimiento del prestador, ante causas fundadas a juicio de la SISS, o cuando la División lo considere conveniente, la consistencia entre el cronograma de inversiones y la continuidad, seguridad y calidad del servicio, prometida por la concesión.
- Recalcular la garantía de fiel cumplimiento de las condiciones del servicio y del cronograma de obras convenido en el respectivo programa de desarrollo, en cada oportunidad en que se revisen las tarifas.

## División de Fiscalización

La Superintendencia garantiza a la Sociedad que el servicio otorgado por las empresas prestadoras y sus atributos, corresponde al ofrecido. Por ello, desarrolla las funciones de fiscalización.

La mayor parte de la información, con que la Superintendencia construye el juicio que le permite otorgar a la población la garantía sobre el servicio, proviene de las propias empresas y establecimientos industriales. Además, la propia recepción y atención de reclamos de los clientes de las empresas, autoridades y público, provee un canal complementario, que contribuye a construir dicho juicio.

Así entonces, el accionar de la División de Fiscalización se fundamenta en el control y la evaluación de información correspondiente a resultados observables e, idealmente medibles, emitidos por las empresas y establecimientos industriales.

Para fiscalizar el cumplimiento de las compromisos (normados o convenidos) de prestadores y establecimientos industriales, así como su calidad, oportunidad y confiabilidad, se recurre a dos instancias. Una instancia de autocontrol permanente, efectuado por las propias empresas y establecimientos industriales, de acuerdo a procedimientos establecidos por la Superintendencia, y un sistema de fiscalización del autocontrol, efectuado por la Superintendencia.

La fiscalización del autocontrol utiliza, en la medida de lo posible, las competencias y experiencia de terceros, especializados en la medición, evaluación o auditoría de procedimientos, sistemas, procesos, obras, etc., de manera aleatoria y en los puntos críticos de las empresas y establecimientos industriales

El objetivo de la División es controlar el cumplimiento de las compromisos (normados o convenidos) de las empresas de servicios sanitarios y de los establecimientos industriales. Debe efectuar las actividades conducentes a garantizar a los usuarios que el servicio otorgado «su cantidad, calidad y precio corresponde al ofrecido, es posible de sostener en el largo plazo; y que el agua una vez utilizada, será devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable en el largo plazo».

#### **Las funciones de la División de Fiscalización son:**

**1. Planificación y evaluación de políticas y programas de fiscalización:** Consolidar, coordinar, analizar y evaluar la información proveniente de las diversas áreas de la División.

- Definir y diseñar planes y programas de fiscalización (a distancia y en terreno) y administrar los grupos de auditoría.
- Evaluar las políticas de fiscalización y los programas y acciones de fiscalización realizadas

**2. Fiscalización:** La labor de fiscalización, en forma creciente, recurre a la estandarización de los controles a los procesos relevantes de las empresas y a la exigencia de implementación de sistemas de autocontrol, orientando los programas de fiscalización, auditoría o validación experta, hacia estos sistemas de autocontrol. Los atributos a fiscalizar y los principales programas de validación y auditoría, abordan, prioritariamente, las siguientes áreas:

- Fiscalizar el cumplimiento de normas técnicas, y reglamentarias referidas a calidad del agua, presión y continuidad del servicio de agua potable y de la continuidad del servicio de alcantarillado.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias referidas a la calidad de los efluentes de aguas servidas y de Riles a cuerpos de agua.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias referidas a las instalaciones domiciliarias y sistemas públicos de agua potable y alcantarillado pertinentes al cumplimiento de las compromisos (normados o convenidos) de las empresas.
- Fiscalizar el cumplimiento de los atributos convenidos o pactados con el prestador en el proceso de negociación tarifaria y los procedimientos relativos a transparentar la relación cliente-empresa.
- Fiscalizar el cumplimiento del cronograma de inversiones comprometido en el Programa de Desarrollo y control de las Garantías de las Concesiones.
- Fiscalizar el cumplimiento a las normas de equidad en la contratación de servicios y contratos con Empresas Relacionadas.
- Fiscalizar la aplicación de los cargos tarifarios y de los procedimientos de cobro.
- Fiscalizar la aplicación de cobros por prestaciones no monopolísticas.

- Fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, relativas al uso del Sistema de Aportes de Financiamiento Reembolsables, Aportes de Terceros e Indexación Tarifaria.
- Ejecutar programas selectivos y multidisciplinarios de fiscalización en terreno

**3. Aplicación de sanciones por incumplimientos:** Reúne los antecedentes, dispone la aplicación de sanciones, administra los procedimientos de multa y, coordinadamente con la Fiscalía, establece los sistemas y procedimientos que garanticen la adecuada defensa judicial del caso.

**4. Atención de usuarios:** Atiende a usuarios que no han tenido en las empresas respuestas satisfactorias a sus consultas o requerimientos. Con el objetivo de facilitar la atención a los reclamos de usuarios, su recepción no sólo se realiza en los locales de la Superintendencia, tanto en su oficina central como en las zonales, sino además se impulsa la utilización de sistemas de recepción de reclamos a distancia vía telefónica o electrónica, la celebración de convenios con otros organismos públicos, etc.

## División de Estudios y Normas

La Superintendencia es un órgano del Estado con capacidad para sistematizar el conocimiento del sector y concluir juicios fundados, que se transmiten al mercado y a la opinión pública, en general.

Las responsabilidades que se asumen en el campo de la proposición de normas, la generación de información y la evaluación del comportamiento del mercado forman parte de un mismo quehacer radicado en esta División. El proceso de producción, procesamiento y análisis de información, así como sus conclusiones, deben tener como primer destinatario a los propios cuadros técnicos de la Superintendencia, para retroalimentar sus labores con estudios que contextualizan su trabajo y contribuyen a incrementar la capacidad de regulación y anticipación de las tendencias del sector, en el mediano y largo plazo.

A su vez, gran parte de la información de base debe estar disponible para su utilización por parte de los usuarios especializados y el público en general, por lo que esta División, debe generar sistemas de información claros y expeditos, apropiadamente orientados hacia los distintos destinatarios, y que haga uso de métodos modernos de difusión y divulgación.

La División de Estudios y Normas, establece métodos y sistemas de trabajo que privilegien la colaboración y coordinación con las Divisiones de Fiscalización y Concesiones, así como con la Fiscalía. Para ese propósito, la División Estudios y Normas coordina la recolección y análisis de la información del sector, y asiste al Superintendente en la evaluación de la misma y en el diseño de las políticas institucionales a que haya lugar.

Por su parte, debe generar, procesar y producir información relevante para los usuarios, el mercado y las autoridades, referida a aspectos técnicos, económicos, de estructura y organización del mercado, concentración de la propiedad y en relación a la transparencia en las operaciones entre empresas relacionadas.

Asimismo, en el análisis de las condiciones del entorno, se consideran aspectos económicos, demográficos y culturales que afectan los niveles de demanda; los factores de riesgo naturales estacionales o accidentales, los avances científicos y los cambios tecnológicos; las políticas públicas y las prioridades que se han definido para el sector.

Esta División, además, coordina con CONAMA y otras instancias relevantes, la participación de la SISS en los temas medio ambientales, y realiza la evaluación de los Estudios de Impacto Ambiental, en el ámbito de la competencia de la Superintendencia.

La División de Estudios y Normas provee a los usuarios, el mercado y las autoridades de información significativa que permita establecer juicios acerca de la calidad de los servicios provistos, en términos de la satisfacción

de las necesidades de los usuarios, de su capacidad de garantizar el cumplimiento de las normas y estándares, incluidas las referidas al respeto por el medio ambiente, así como evaluaciones referidas al desempeño del sector y sus tendencias.

Para contribuir a la transparencia del mercado, esta división coordina la recolección de información sobre el sector, así como la producción de diversos instrumentos de análisis.

En este sentido, la labor de proposición, adecuación y/o actualización de la normativa que regula las actividades del sector sanitario y su impacto en el entorno, así como el perfeccionamiento de los mecanismos y procedimientos mediante los cuales se efectúa el proceso de creación o modificación de normativa, estarán referidos a la evaluación que la propia Superintendencia hace respecto de la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios.

### **Las funciones de la División de Estudios y Normas son:**

**1. Transparencia del mercado:** Generación de información destinada a las demás Divisiones, al Superintendente, al mercado y a los usuarios, con el propósito de contribuir a transparentarlo para que el servicio que se brinde sea susceptible de evaluación y control, lo que se traduce en un aumento en su calidad. Dice relación con:

- Administrar bases de datos técnicos y económicos de cada sistema sanitario establecido bajo concesión
- Elaborar estudios comparativos referidos al desempeño de las empresas.
- Producir informes periódicos sobre calidad del servicio.
- Procurar el intercambio de información y el análisis de la misma con otros entes reguladores del país y del extranjero, así como con los especialistas y la comunidad académica. Evacuar estudios acerca del nivel de satisfacción del usuario.
- Analizar la estructura de la propiedad del sector y demás normas de desconcentración, incluyendo las referidas a las transacciones con empresas relacionadas.

**2. Normativa del sector:** Formular y/o actualizar las normas relativas a la prestación de servicios sanitarios y diseñar, conformar y mantener actualizada una base de datos para el manejo automatizado de las normas. Formular y/o actualizar las normas relativas a la prestación de servicios sanitarios y diseñar, conformar y mantener actualizada una base de datos para el manejo automatizado de las normas.

**3. Gestión Ambiental:** Emitir, a requerimiento de CONAMA, pronunciamientos sobre los Estudios de Impacto Ambiental sometidos a la Evaluación de la SISS en las áreas de competencia definidas para esos efectos.

**4. Coordinación interna:** Para contribuir al fortalecimiento de la capacidad de gestión de la Superintendencia, la División debe participar activamente con las demás divisiones y unidades de apoyo en la producción, generación procesamiento y evaluación de información, la realización de estudios y análisis destinados a satisfacer las necesidades de desarrollo de instrumentos y herramientas.

- Asistir, como contraparte interna, en el diseño, aplicación, gestión y evaluación de los estudios, análisis y asesorías externas, contratados con terceros, emanados de requerimientos de las otras divisiones o unidades.
- Efectuar directamente análisis y estudios técnicos, originados tanto en las necesidades propias de área como en requerimientos de otras unidades de la Superintendencia, referidos al comportamiento del Sector Sanitario y de las empresa prestadoras en sus aspectos de gestión administrativa, económica y financiera y de las tendencias del sector sanitario.
- Análisis, en conjunto con las respectivas divisiones operativas, de los procedimientos y sistemas de

evaluación del cumplimiento de normas diseñados por la SISS y puestos en aplicación por las empresas prestadoras, así como proposición de modificaciones a esos sistemas o a los mecanismos de control que la propia Superintendencia utiliza

- Evaluación y análisis del sector sanitario: Asistir al Superintendente en el análisis, evaluación y compatibilización de los requerimientos económicos y tecnológicos, surgidos de la modernización del sector, con los planes y programas de las unidades organizacionales de la SISS

## 5. Informática

- Mantener los sistemas que se encuentren en operación y desarrollar las modificaciones y/o ampliaciones que sean necesarias para mejorar su funcionamiento.
- Desarrollo de sistemas: Análisis, construcción e instalación de los sistemas que se desarrollan específicos para la institución. en el caso de compras de sistemas se debe evaluar las distintas alternativas y seleccionar la más conveniente.
- Operaciones: Controlar y mantener operativos el hardware y las comunicaciones que componen el sistema.
- Soporte: Controlar, mantener y actualizar los softwares. Entregar capacitación adecuada y soporte técnico a los sistemas desarrollados o comprados por la SISS.
- Organización y métodos: Establecer las normas y procedimientos que sirvan de apoyo a la operación de los sistemas.

## Fiscalía

Dado que la estructura organizativa de la SISS ha sido concebida incorporando en todas las unidades operativas equipos multidisciplinarios, que incluyen también abogados, la Fiscalía debe establecer sistemas expeditos y eficientes de coordinación, consulta y asesoría entre los abogados de las diversas unidades, para garantizar el objetivo de uniformidad en la jurisprudencia.

Para coordinar el análisis de la jurisprudencia del sector y asistir al Superintendente en la interpretación y proposición de modificaciones de la misma, la Fiscalía requiere disponer de un grupo profesional altamente calificado.

También, en su carácter de garante de la juridicidad de los actos del servicio y en su rol de contraparte y unidad asesora del resto de las unidades operativas y funcionales, la Fiscalía debe proponer al Superintendente políticas legales internas y diseñar procedimientos de aplicación uniforme y estandarizada para los diversos actos y contratos que realice el servicio, así como controlar el cumplimiento de las mismas, de forma tal de asegurar que el objetivo encomendado se cumpla al interior de la organización.

Son objetivos de la Fiscalía:

**1. Jurisprudencia:** Asistir al Superintendente en la interpretación de la normativa sanitaria, así como en las modificaciones a la normativa existente y formulación de nuevas normas, velando por su consistencia jurídica, para eso:

- Participar, como resultado de requerimientos internos o de terceros, en conjunto con las Divisiones operativas, en el análisis de la normativa vigente, identificando aspectos de la misma que requieran de interpretación, modificación o dictación de nuevas normas.
- Proponer al Superintendente la modificación, interpretación o dictación de nuevas normas.
- Administrar una base de datos con la Jurisprudencia emanada del servicio, manteniéndola permanentemente actualizada.

**2. Juridicidad de los actos:** Velar por la juridicidad de los actos jurídicos de la organización, para lo cual debe:

- Proponer al Superintendente políticas legales internas.
- Diseñar procedimientos de aplicación uniforme y formatos estandarizados para los diversos actos y contratos que realizan las Divisiones operativas y de apoyo en el ámbito de su competencia.
- Controlar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- Visar, en el marco de las políticas y procedimientos definidos, los diversos actos jurídicos de la institución.

**3. Representación Judicial de la Superintendencia:** Asumir, ya sea directamente o mediante el concurso de especialistas externos, la representación judicial de la SISS. En el caso de los procedimientos judiciales de multas y expropiaciones, dado que la responsabilidad por el inicio de sus gestiones corresponde a los especialistas asignados a las respectivas Divisiones operativas, para velar por el éxito de esas gestiones, la Fiscalía, les asiste, colabora y establece los sistemas y procedimientos que garanticen la adecuada defensa judicial del caso.

**4. Apoyo legal interno:** Asesorar y asistir como contraparte de las divisiones operativas y unidades de apoyo de la institución, para ello debe:

- Establecer mecanismos de coordinación con las Divisiones Operativas para atender sus requerimientos.
- Diseñar sistemas de trabajo con los abogados asignados a las Divisiones Operativas con el objetivo de garantizar la unidad de criterios jurídicos.
- Difundir, al interior de la organización, de la normativa jurídica y de su interpretación.
- Actuar, a requerimiento de las diversas unidades, como contraparte asesora en materias jurídicas.

## **5. Asesorar al Superintendente en las materias que le encomiende**

### **Unidad de Administración y Presupuesto**

Para apoyar al resto de la organización, la Unidad de Administración debe gestionar los sistemas administrativos, de personal, contabilidad y presupuesto y de servicios generales, entregando servicios oportunos de acuerdo a los requerimientos de sus clientes internos.

Los procedimientos administrativos, además de claros y expeditos, deben responder a los requerimientos de la organización en forma eficiente y las normas, métodos y procesos de la administración del recurso humano se encaminarán a promover e incentivar el desarrollo de los funcionarios.

La Unidad de Administración proporciona los recursos requeridos para el adecuado funcionamiento de la organización, coordinándose permanentemente con el resto de las divisiones y unidades.

En cuanto a Informática, el enfoque que requiere la nueva estructura organizativa demanda una reorientación de las capacidades operacionales hacia el soporte del servicio al usuario final, con las exigencias hacia la producción que de allí se derivan; para lo cual son fundamentales una tecnología y una capacidad de realizar gestión de manera eficiente. Los principios básicos deben ser, por lo tanto:

- Informática es una unidad que presta servicio al resto de la organización.
- La determinación de necesidades de servicios de informática, de desarrollo o compras de sistemas, se deben hacer siempre con la participación de los usuarios.

Los sistemas que se desarrollen o adquieran, deben ser operados por los usuarios. La explotación de los sistemas debe ser independiente del personal de informática.

La Unidad de Administración tiene como objetivo proveer del soporte en los aspectos administrativos, financieros y de servicios, asegurando el oportuno abastecimiento de los recursos materiales y la atención eficiente en los requerimientos de mantenimiento y servicios auxiliares.

Es responsable de diseñar e implementar el sistema de administración de los recursos humanos, de acuerdo a la política dispuesta por el Superintendente, además de prestar asesoría y evaluar los resultados de los programas de capacitación.

En las labores de diseño, dirección, coordinación, consolidación y control de los procesos de contabilidad de la institución, la Unidad de Administración es responsable de su eficiente y oportuno funcionamiento, de tal forma que constituyan insumos de los sistemas de control de gestión de cada una de las unidades operativas y funcionales de la organización. En ese sentido, además, se coordina con los organismos rectores del sector público, en lo relativo a materias de presupuesto y administración de personal.

Finalmente, asiste al Superintendente en el proceso de negociación presupuestaria y el control del presupuesto, de tal modo que provee a cada una de las unidades y Divisiones y al Superintendente de la información necesaria para el control de su gestión.

Informática es responsable de la disponibilidad, calidad y oportunidad de información relevante y significativa, principal activo de la Superintendencia.

Para ello, debe proveer a la organización de un adecuado soporte operacional para que ésta pueda realizar su función institucional de manera ágil y eficiente, planificando el accionar del área, estableciendo normas y procedimientos comunes y administrando el procesamiento de datos y de la información en los distintos niveles dentro de la organización.

Forma parte de sus objetivos, la disposición de un apropiado control de la información, como recurso clave en el logro de las metas de la organización, lo que exige, la coordinación periódica de los planes y programas operativos de las distintas áreas de la SISS con los planes y diseños informáticos, así como la confección de procedimientos administrativos comunes.

### **Dentro de sus funciones está:**

#### **1. Suministrar, mantener y administrar los recursos y materiales:**

- Bienes, materiales y servicios necesarios para la operación de la SISS.
- Acciones de apoyo auxiliar requeridas por las distintas divisiones y unidades, en materias relacionadas con los sistemas de transporte, comunicaciones, aseo y portería, y mantenimiento del establecimiento y oficinas.
- Sistemas de información registro y contabilidad ágiles y oportunos.

#### **2. Recursos Humanos:** Administrar los programas de recursos humanos en lo relativo a:

- Procedimientos y políticas de reclutamientos, selección e incorporación, promoción y desarrollo, conforme a las políticas y objetivos definidos.
- Planificación, desarrollo, coordinación y evaluación de la capacitación de los funcionarios, preocupándose que apoye los programas en desarrollo.
- Planificación y dirección de los programas de prestaciones sociales, dando especial apoyo a los funcionarios en materia de beneficios.



### 3. Presupuesto

- Planificar, dirigir, coordinar y controlar los procesos de negociación, ejecución y utilización de los recursos financieros de la SISS.
- Generar y administrar sistemas de información y control destinados a proveer al Superintendente, las divisiones operativas y unidades de apoyo, de información oportuna, confiable y significativa destinada a alimentar los sistemas de control de gestión.

### 4. Ambiente de trabajo

- Dirigir y controlar los programas y de prevención de riesgos garantizando la oportuna aplicación de medidas preventivas y correctivas destinadas a garantizar la seguridad e higiene de los lugares de trabajo.
- Mantener las condiciones ambientales internas adecuadas para el desempeño de las funciones de cada funcionario.