REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
FISCALÍA
DPA/DCS/IGP

TRAMITADA
16 AGO 2011
OFICIAL DE PARTES
Superintendencia de Servicios Sanitarios

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

SANTIAGO, 16 AGO 2011

VISTOS: La facultad que me confiere la Ley Nº 18.902;la ley N° 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública ; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Resolución Nº 520/96, de la Contraloría General de la República; la Resolución SISS N° 1204 de 31 de marzo de 2009.

CONSIDERANDO: Que, el Estado reconoce la participación ciudadana y su derecho para intervenir en las distintas esferas de acción de la gestión pública de la Superintendencia de Servicios Sanitario, al amparo de lo establecido en la ley N° 20.500.

Que, en el contexto anotado se ha elaborado un documento denominado Norma de Participación Ciudadana de la SISS , que establece las instancias y procedimientos destinados al cumplimiento de la norma legal citada, incluyendo las diversas instancias en que la ciudadanía puede participar en el quehacer de este organismo Fiscalizador.

Que, con tal propósito se reemplaza la Resolución SISS N° N° 1204 de 31 de marzo de 2009 por la Norma General SISS de Participación Ciudadana.

R E S U E L V O : **(exento)**

SUPERINTENDENCIA Nº 3199 /

1.-APRUEBA LA NORMA GENERAL DE PARTCICIPACIÓN CIUDADANA SISS que se expone a continuación.

Norma de Participación Ciudadana SISS

TITULO I

Artículo 1º.- Según lo dispuesto en Titulo IV, arts. 69 a 75 de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Publica y lo señalado en Instructivo Presidencial N° 002 de 20 de abril de 2011; la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) establece la siguiente norma general que fija el marco de la participación ciudadana en la gestión pública y asegura el ejercicio de los derechos garantizados en la citada ley.

Artículo 2º.- La participación ciudadana consiste en la concreción de las normas sobre igualdad de oportunidades para la participación en la vida nacional,

transparencia de la gestión pública, así como la libertad de opinión y derecho de petición, todas ellas consagradas a nivel constitucional.

Artículo 3º.- Los objetivos estratégicos que el Gobierno y la Superintendencia de Servicios Sanitarios seguirán en materia de participación ciudadana serán los siguientes:

1. Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso mutuo entre el Estado y la ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas y servicios públicos a fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
2. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.
3. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía. Para alcanzar este objetivo, los órganos de la Administración deberán realizar todos los esfuerzos para que la información que entreguen sea de calidad y oportuna, a través de canales adecuados que faciliten el acceso a la ciudadanía.
4. Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por todos los organismos públicos. Este objetivo abre el espacio a la fiscalización ciudadana. Es un llamado al compromiso de los actores democráticos para que ejerzan una supervisión permanente del quehacer de los servicios públicos a fin de perfeccionarlos, hacerlos más eficaces y cercanos.

TITULO II
Normas Especiales
De los Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Artículo 4º.- Los mecanismos de participación ciudadana en la Gestión Pública, constituyen instancias para recibir proposiciones y sugerencias de la sociedad civil con la finalidad de impulsar e implementar de mejor forma la participación ciudadana en la gestión pública y contribuir de este modo, al más eficiente funcionamiento de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en el cumplimiento de sus políticas, planes, programas y acciones en el corto, mediano y largo plazo, en la forma y bajo las condiciones contenidas en la presente normativa.

Constituyen mecanismos de participación ciudadana de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, los siguientes:

1. Los Sistemas de Información Relevante a la Ciudadanía;
2. La Cuenta Pública Participativa;
3. Las Consultas Ciudadanas
4. Los Consejos de la Sociedad Civil.

De los Sistemas de Información Relevante a la Ciudadanía.

Artículo 5º.- la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá poner en conocimiento público la información que, a su juicio, considere relevante sobre sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos con la finalidad de mantener un contacto permanente con la ciudadanía. Dichos sistemas de información deberán asegurar que el contenido publicado sea oportuno, completo, actualizado y ampliamente accesible.

Para los efectos indicados en el inciso anterior, la Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá ajustar su actuación y procedimientos a los principios y prescripciones contenidos en la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información

Pública y su Reglamento, como asimismo, a lo dispuesto en la Ley Nº 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Artículo 6º.- La información que la Superintendencia de Servicios Sanitarios considere relevante para la ciudadanía, se encontrará disponible a través de:

1. El Sistema Integral de Atención Ciudadana ("**SIAC**");
2. Página Web de la Superintendencia de Servicios Sanitarios;
3. Actividades de capacitación ("**SISS Capacita"**) y
4. Los demás que estime adecuados la Superintendencia de Servicios Sanitarios para el cumplimiento de tales fines.

Artículo 7º.- La implementación de este sistema al interior la Superintendencia de Servicios Sanitarios considera las siguientes acciones:

1. Elaborar y difundir la herramienta denominada "Carta de Derechos Ciudadanos" consistente en un instrumento de difusión que informa a la ciudadanía sobre: (i) derechos y deberes ciudadanos; (ii) compromisos de calidad; e (iii) información complementaria referida a los espacios de atención.
2. Establecer espacios y canales para la atención al público, siendo ellos a saber:
   (i) *Presencial.* Con oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias ("**OIRS**"), en las 15 regiones del país;
   (ii) *Web.* Con un sistema de atención ciudadana transversal la Superintendencia de Servicios Sanitarios (http://www.siss.gob.cl), que permita gestionar las solicitudes ciudadanas; y
   (iii) *Telefónico.* Con un número de acceso nacional donde es posible presentar Consultas y Reclamos.
3. Mantener a disposición permanente de la ciudadanía la información estipulada en el capítulo de "Transparencia Activa" de la Ley Nº 20.285. El sitio Gobierno Transparente (http://www.siss.gob.cl/transparencia/).

Artículo 8º.- La SISS Capacita a través de jornadas que tienen por objeto entregar a la ciudadanía antecedentes necesarios y suficientes que les permita hacer valer sus derechos y conocer obligaciones, de tal forma que si se siente vulnerada por el actuar de un concesionario de servicios sanitarios sepa cómo actuar y pueda definir cuanto es de su responsabilidad y cuanto es de responsabilidad del concesionario.

Es así como la capacitación es la ocasión para reforzar la importancia que tiene que el ciudadano(a) conozca sus derechos y obligaciones sobre la prestación de los servicios que recibe del concesionario de servicios sanitarios, ya que un consumidor bien informado y que sabe hacer valer sus derechos constituye una garantía para que el sistema de concesiones de servicios sanitarios funcione con igualdad de condiciones para la totalidad de la población.

También se considera la aplicación de este mecanismo para la capacitación de los ciudadanos respecto del rol y competencias de la SISS en materia de fiscalización de Riles de modo que estos sepan cómo canalizar sus inquietudes y denuncias

De la Cuenta Pública Participativa

Artículo 9.- Durante el primer semestre de cada año la Superintendencia de Servicios Sanitarios a nivel central, dará a conocer directamente a la ciudadanía la gestión realizada en el año anterior.

En la cuenta pública que será publicada íntegramente en su página web. informará sobre políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria

Artículo 10.- De la cuenta pública efectuada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la ciudadanía podrá efectuar sugerencias, observaciones, opiniones y/o consultas a través del sistema SIAC u OIRS en la forma y bajo las condiciones descritas en este documento.

De la Consulta Ciudadana

Artículo 11º.- La SISS Escucha, en jornadas orientadas a que la comunidad exprese sus inquietudes y problemas más frecuentes relativos a los servicios de agua potable y alcantarillado que reciben de los concesionarios de servicios sanitarios.
El objetivo de estas jornadas es que la propia comunidad focalice los ámbitos de fiscalización y acción de la Superintendencia de acuerdo a sus prioridades.
Artículo 12º.- La SISS Responde, con las acciones que permitan dar a conocer las gestiones y resultados sobre la problemática definida en la anterior jornada de La SISS Escucha, a través de los medios que se estime idóneos.

El objetivo de esta actividad es que la SISS de cuenta e informe los resultados de sus acciones en relación a la problemática o tema presentado por la propia comunidad.

De los Consejos de la Sociedad Civil

Artículo 13.- El Ministerio de Obras Públicas contará con un Consejo de la Sociedad Civil de carácter consultivo, que tendrá como objetivo tomar conocimiento y participar de los procesos de proposición y seguimiento de las políticas públicas.
Artículo 14.- El Consejo de la Sociedad Civil estará conformado por representantes de las organizaciones de la sociedad civil relacionadas con las políticas del Ministerio de Obras Públicas. Al respecto, la Superintendencia de Servicios Sanitarios entregará al Ministerio una nómina de organizaciones sociales para ser incorporada en el Registro Ministerial de organizaciones, las cuales tendrán relación con el sector sanitario chileno.
Artículo 15.- La Superintendencia de Servicios Sanitarios participará activamente del Consejo de la Sociedad Civil que convoque el Ministerio de Obras Públicas. Para tales fines, se observará lo que la Dirección General de Obras Públicas establezca como procedimiento.

2.-Derógase la Resolución SISS N° 1204 de 31 de marzo de 2009.

ANOTESE, COMUNIQUESE A LA FISCALIA, A LA DIVISION DE FISCALIZACION, DIVISIÓN DE CONCESIONES, DIVISIÓN DE GESTIÓN Y RECURSOS, UNIDAD AMBIENTAL, UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Y UNIDAD DE ESTUDIOS Y NORMAS Y PUBLÍQUESE EN EL SITIO WEB DE LA SISS.

MAGALY ESPINOSA SARRIA
Superintendenta de Servicios Sanitarios