



07 FEB 2018

**ANGOL,**

388

**DECRETO EXENTO N° \_\_\_\_\_ /15**

**VISTOS:**

a) Con fechas 20 de Marzo de 2009 se celebró el Convenio de Cooperación, suscrito entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL** y la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, para crear la "Oficina Comunal de Atención de Usuarios de Servicios Públicos Sanitarios" en Angol, con el fin de atender las necesidades de la comunidad, en lo relativo a la provisión de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado de sectores urbanos, orientando al usuario de derechos y deberes en relación a la correspondiente concesionaria sanitaria;

b) Resolución Exento N° 340 de fecha 31 de Enero 2018, que aprueba Fondos y Ordena Pagos mensuales para el funcionamiento de la "Oficina Comunal de Atención de Usuarios de Servicios Públicos Sanitarios", según convenio suscrito con la Superintendencia de Servicios Sanitarios de fecha 20 de Marzo de 2009;

c) La Resolución N° 1600 del 30 de Octubre del 2008 Contraloría General de la República, normas sobre exención trámite toma de razón;

d) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

**DECRETO**

1. **APRUÉBESE** la Continuidad del Convenio de Transferencia de Fondos, según Resolución Exenta N° 340 de fecha 31 de Enero 2018, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que aprueba fondos por la suma mensual de \$ 645.678.- (seiscientos cuarenta y cinco mil seiscientos setenta y ocho pesos), que se pagará desde el mes de Enero 2018 y hasta la fecha en que se ponga término al Convenio de Cooperación, suma que se destinará para la remuneración de la persona encargada de atender la "Oficina Comunal de Atención de Usuarios de Servicios Públicos Sanitarios".

2. Se deja constancia que en lo no modificado en el presente instrumento, se mantienen plenamente vigentes todas las estipulaciones y disposiciones convenidas en el Convenio original.

3. Póngase en conocimiento de los departamentos que correspondan.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**MARIO BARRAGÁN SALGADO  
CONTADOR AUDITOR  
SECRETARIO MUNICIPAL**



**JOSÉ LUIS BUSTAMANTE OPORTO  
ALCALDE (S) DE LA COMUNA**

**JLBO/MBS/pvp.  
DISTRIBUCIÓN**

- SUPERINTENDENCIA SERVICIOS SANITARIOS**
- C.C. OFICINA COMUNAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS SANITARIOS**
- C.C. DEPTO. JURÍDICO**
- C.C. DEPTO. CONTROL**
- C.C. DEPTO. DE FINANZAS**
- SECRETARÍA MUNICIPAL**
- ARCH. OFICINA DE PARTES**

B-388  
REPÚBLICA DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS  
GAL/JJDR/MSMV/XSP



APRUEBA FONDOS Y ORDENA PAGOS MENSUALES PARA  
FUNCIONAMIENTO DE LA "OFICINA COMUNAL DE  
ATENCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS  
SANITARIOS", SEGÚN CONVENIO SUSCRITO CON LA  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL.

SANTIAGO, 31 ENE 2018

VISTOS:

La Ley N°18.902; la Ley N° 19.886; las Resoluciones de la Contraloría General de la República N°s. 1600/08; 759/03 y 30/15 esta última "Fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas"; el D.S MOP N° 207/16, Resolución SISS EX N° 3803/16.

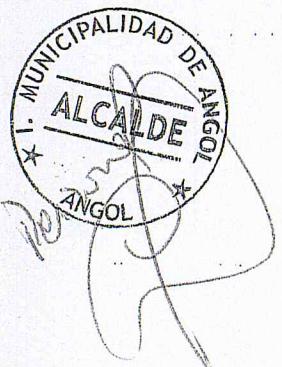
CONSIDERANDO: El convenio de Cooperación suscrito entre esta entidad y la Ilustre Municipalidad de Angol de fecha 20 de marzo del 2009.

La obligación contraída por esta entidad, de un aporte anual en dinero para la adecuada gestión de la "Oficina Comunal de Atención de Usuarios de Servicios Pùblicos Sanitarios" en Angol, mediante la presente resolución se formaliza el monto destinado a cubrir los gastos de personal de la citada oficina.

R E S U E L V O: (EXENTO)

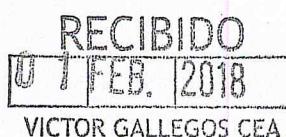
6003  
SUPERINTENDENCIA N° 340

1. APRUEBA FONDOS Y ORDENA PAGO: al tenor de lo establecido en la cláusula Sexta del Convenio de Cooperación de fecha de fecha 20 de Marzo del 2009, suscrito con la Ilustre Municipalidad de Angol, RUT N° 69.180.100-4, se aprueban fondos por la suma mensual de \$ 645.678 (seiscientos cuarenta y cinco mil seiscientos setenta y ocho pesos), que se pagará desde el mes de enero 2018 hasta diciembre 2018 o en su defecto hasta la fecha en que se ponga término al Convenio de Cooperación. De dicha suma deberán destinarse: \$ 645.678 (seiscientos cuarenta y cinco mil seiscientos setenta y ocho pesos), para la remuneración de la persona encargada de atender la "Oficina Comunal de Atención de Usuarios de Servicios Pùblicos Sanitarios".
2. EL DEPARTAMENTO DE PERSONAS, GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, a través de su Unidad de Gestión y Finanzas, tramitará los fondos para el pago, una vez que reciba el "Informe de Actividades, Rendición de Gastos y Comprobante de Ingreso" enviado por la Ilustre Municipalidad de Angol y visado por el Jefe de la Oficina Regional de La Araucanía, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 26 de la resolución N° 30/2015, de la Contraloría General de la República, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente a la recepción de los recursos.



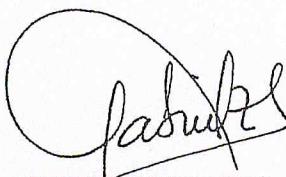
10 FEB. 2018

POZOU 1163



3. **PÁGUESE** la suma descrita, previa recepción conforme de documentos mencionados en el Punto 2, mediante su depósito en cuenta corriente del Banco Estado de Angol N° 61509050324, a nombre de la Ilustre Municipalidad de Angol, a más tardar el penúltimo día hábil del mes correspondiente al pago, el cual se acreditará mediante comprobante de depósito.
4. **IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA:** El gasto que origina la presente Resolución, se imputará al Presupuesto de la Superintendencia de Servicios Sanitarios para el año 2018, subtítulo 22, ítem 12, asignación 999.
5. **NOTIFÍQUESE** la presente Resolución a la Ilustre Municipalidad de Angol, a la Oficina en Convenio de Angol, a la División de Fiscalización, al Jefe de la Oficina Regional SISS de la Araucanía, a Fiscalía, al Departamento de Personas, Gestión y Desarrollo Institucional, a la Unidad de Gestión y Finanzas de la Superintendencia.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**



GABRIEL ZAMORANO SEGUEL  
Superintendente de Servicios Sanitarios  
Subrogante

CONVENIO DE COOPERACION

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

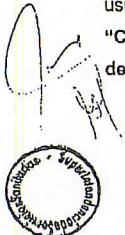
A

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL

En Angol a 20 de Marzo de 2009, comparecen, por una parte la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, RUT 61.221.000-4, representada por la Superintendenta Sra. Magaly Espinosa Sarria, Ingeniero Comercial, Cédula Nacional de Identidad N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas en calle Moneda N°673, piso 7º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante "SISS", en ejercicio de la facultad contenida en el artículo 5º de la Ley 18.902 y, por la otra, la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL, RUT N° 69.180.100-4, representada por su Alcalde, Don José Enrique Neira Neira, Cédula Nacional de Identidad N° 6.535.099-8, ambos domiciliados en calle Pedro Aguirre Cerda N° 509, comuna de Angol, Región de la Araucanía, en adelante "MUNICIPALIDAD", y acuerdan convenir en lo siguiente:

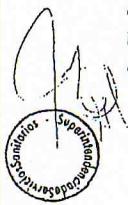
**PRIMERO:** Suscribir un Convenio, cuyo propósito será concretar en el territorio de la comuna, la labor fiscalizadora que a la SISS compete en virtud del artículo 2º de la Ley N°18.902, al tiempo de permitir a la MUNICIPALIDAD, atender las necesidades de la comunidad, dando cumplimiento al mandato contenido en la Ley 18.695, en lo relativo a la provisión de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado de sectores urbanos, difundir los derechos y deberes de los consumidores y realizar acciones de información y educación en lo relativo a la provisión de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado de sectores urbanos, así como en lo relacionado con la generación y descarga, dentro del territorio de la región, de residuos industriales líquidos y con el control de sus efectos contaminantes.

**SEGUNDO:** Las partes acuerdan constituir al efecto una "Oficina de Atención de Usuarios de Servicios Públicos Sanitarios", que otorgará, a quien lo requiera, las atenciones que se describen en las cláusulas del presente convenio, oficina cuya identificación ante los usuarios, así como ante toda otra autoridad, deberá hacerse bajo la fórmula "Convenio Superintendencia de Servicios Sanitarios - Ilustre Municipalidad de Angol".



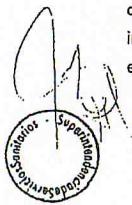
**TERCERO:** La Oficina en Convenio tendrá, para el cumplimiento de sus propósitos, las siguientes atribuciones:

- a) Orientar al usuario que concurre a plantear un reclamo respecto del servicio otorgado por un prestador sanitario, informándole que la reclamación podrá hacerse ante el propio prestador o ante la SISS, a través de esa oficina.
- b) Recibir y procesar los reclamos y consultas de los usuarios. Esta gestión comprenderá, el registro, recopilación de antecedentes, solicitud de información pertinente a la respectiva concesionaria sanitaria, análisis y respuesta del solicitante o derivación a oficinas centrales de la SISS en caso de ser necesario, como también la notificación al reclamante del pronunciamiento final de este organismo. En la etapa de recopilación de antecedentes corresponderá ejecutar, además de la atención presencial al requirente, toda otra gestión que, sin constituir un acto de fiscalización directa al reclamado, permita sustentar el reclamo.
- c) Responder las consultas acerca de a los derechos y deberes de los clientes o usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, con relación a la correspondiente concesionaria sanitaria.
- d) Responder las consultas que se le formulen, relacionadas con la regulación aplicable a la generación y descarga de Residuos Industriales Líquidos (Riles).
- e) Recibir y procesar las denuncias presentadas por vecinos relativas a descargas de Residuos Industriales Líquidos en cuanto puedan generar focos de contaminación o insalubridad. En caso de ser procedente, el encargado de la Oficina podrá requerir de las autoridades Regionales, su intervención en la solución del hecho denunciado. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la competencia que en la materia tiene directamente la SISS, así como del derecho del directamente afectado de recurrir personalmente ante toda instancia administrativa y judicial competente.
- f) Mantener un Registro actualizado de todo Servicio, organismo o empresa relacionada, en el nivel Regional, con las atribuciones que se le asignan en la presente cláusula. Dicho Registro, que tendrá el carácter de público, contendrá, además del domicilio de la entidad, la individualización del funcionario o empleado encargado del área o materia en que podrá ser requerido por la Oficina Regional o por los usuarios de ésta directamente.
- g) Asumir la difusión permanente en el ámbito Regional de los principales aspectos de la legislación sanitaria, así como de las respuestas a las preguntas y requerimientos más frecuentes que le corresponda atender, en el marco de los planes o programas de difusión que MUNICIPALIDAD y la SISS acuerden en lo sucesivo, como complemento al presente convenio.
- h) Solicitar a la concesionaria de servicios sanitarios correspondiente la remisión de la documentación relacionada con el usuario solicitante y hacer entrega de ésta al interesado, cuando las condiciones del usuario dificulten su comparecencia personal en las oficinas comerciales del prestador.



**TERCERO:** La Oficina en Convenio tendrá, para el cumplimiento de sus propósitos, las siguientes atribuciones:

- a) Orientar al usuario que concurre a plantear un reclamo respecto del servicio otorgado por un prestador sanitario, informándole que la reclamación podrá hacerse ante el propio prestador o ante la SISS, a través de esa oficina.
- b) Recibir y procesar los reclamos y consultas de los usuarios. Esta gestión comprenderá, el registro, recopilación de antecedentes, solicitud de información pertinente a la respectiva concesionaria sanitaria, análisis y respuesta del solicitante o derivación a oficinas centrales de la SISS en caso de ser necesario, como también la notificación al reclamante del pronunciamiento final de este organismo. En la etapa de recopilación de antecedentes corresponderá ejecutar, además de la atención presencial al requirente, toda otra gestión que, sin constituir un acto de fiscalización directa al reclamado, permita sustentar el reclamo.
- c) Responder las consultas acerca de a los derechos y deberes de los clientes o usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, con relación a la correspondiente concesionaria sanitaria.
- d) Responder las consultas que se le formulen, relacionadas con la regulación aplicable a la generación y descarga de Residuos Industriales Líquidos (Riles).
- e) Recibir y procesar las denuncias presentadas por vecinos relativas a descargas de Residuos Industriales Líquidos en cuanto puedan generar focos de contaminación o insalubridad. En caso de ser procedente, el encargado de la Oficina podrá requerir de las autoridades Regionales, su intervención en la solución del hecho denunciado. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la competencia que en la materia tiene directamente la SISS, así como del derecho del directamente afectado de recurrir personalmente ante toda instancia administrativa y judicial competente.
- f) Mantener un Registro actualizado de todo Servicio, organismo o empresa relacionada, en el nivel Regional, con las atribuciones que se le asignan en la presente cláusula. Dicho Registro, que tendrá el carácter de público, contendrá, además del domicilio de la entidad, la individualización del funcionario o empleado encargado del área o materia en que podrá ser requerido por la Oficina Regional o por los usuarios de ésta directamente.
- g) Asumir la difusión permanente en el ámbito Regional de los principales aspectos de la legislación sanitaria, así como de las respuestas a las preguntas y requerimientos más frecuentes que le corresponda atender, en el marco de los planes o programas de difusión que MUNICIPALIDAD y la SISS acuerden en lo sucesivo, como complemento al presente convenio.
- h) Solicitar a la concesionaria de servicios sanitarios correspondiente la remisión de la documentación relacionada con el usuario solicitante y hacer entrega de ésta al interesado, cuando las condiciones del usuario dificulten su comparecencia personal en las oficinas comerciales del prestador.



- i) Realizar jornadas de capacitación a consumidores respecto de sus derechos y deberes.

**CUARTO:** Con el propósito de posibilitar y facilitar la gestión de la Oficina en Convenio, la SISS se obliga a:

- a) Capacitar a la persona que la I. MUNICIPALIDAD Contrate para la atención de la oficina, en los aspectos relevantes de la legislación sanitaria, así como en los conceptos técnicos, financieros y comerciales necesarios para satisfacer los requerimientos del público que a ella concurra. Sin perjuicio de la capacitación y asistencia permanente que se entregue a requerimiento, la Superintendencia se obliga a diseñar y ejecutar un Programa inicial de Capacitación, siendo de su cargo los costos relacionados con su organización y celebración.
- b) Cooperar y coordinar con la MUNICIPALIDAD, en la difusión ante la comunidad en general, de la instalación y funcionamiento de la Oficina de Atención de Usuarios de Servicios Públicos Sanitarios, así como de las atenciones que ésta otorgará.

**QUINTO:** Por su parte, la MUNICIPALIDAD se obliga a:

- a) Destinar un recinto en sus dependencias para la Oficina de Atención de Usuarios de Servicios Públicos Sanitarios, el que debe contar con al menos: un computador personal con un procesador al menos Pentium 4 o superior, conectado a Internet, un escritorio con su sillón, silla para la atención de público, teléfono con salida local y larga distancia, materiales de oficina.
- b) Suscribir con los proveedores correspondientes, los contratos que se requiera para el adecuado funcionamiento de la Oficina en Convenio, así como concurrir oportunamente al pago de los servicios básicos tales como agua, luz, telefonía u otros asociados al inmueble en que dicha Oficina en Convenio funcionará.
- c) Concurrir, junto a la SISS, al aporte de aquellos bienes muebles que se requiera para el funcionamiento de la Oficina en Convenio.
- d) Destinar, a un funcionario contratado para estos efectos con experiencia en el sector sanitario de a lo menos 5 años, para la atención de la Oficina en Convenio.
- e) Difundir y promocionar permanentemente entre la comunidad, las labores de la referida Oficina, en coordinación con la SISS.
- f) Mantener en el local de funcionamiento de la Oficina en Convenio, la que deberá estar abierta a público en horario continuado entre las 9:00 y 14:00 horas, a lo menos dos días a la semana de lunes a viernes, la simbología corporativa de la SISS, así como procurar que ella sea claramente identificable por los usuarios de dicha oficina.
- g) Facilitar la generación de convenios de cooperación con otras MUNICIPALIDADES de la provincia que tenga convenio de atención con la SISS, así como su concurrencia semanal a la oficina regional de la SISS del funcionario encargado de la oficina. Estableciéndose que el encargado destinará al menos 2 días (Lunes y Miércoles) de cada semana para la atención de público en su Municipio.



**SEXTO:** La Superintendencia por este acto, se obliga a pagar a la MUNICIPALIDAD por los servicios que la referida Oficina en Convenio preste, la suma única de \$5.333,160 (cinco millones trescientos treinta y tres mil, ciento sesenta pesos), los que serán pagados en doce (12) cuotas iguales de \$444.430 (cuatrocientos cuarenta y cuatro mil cuatrocientos treinta pesos) mensuales, desde los meses de enero a diciembre, ambos inclusive, de cada año en que el convenio de cooperación entre las partes esté vigente, o hasta el mes en que, por alguna causa legal, judicial o convencional, quede éste sin efecto. Por su parte, la MUNICIPALIDAD se obliga a utilizar mensualmente a cada cuota percibida, para el pago de la remuneración de la persona encargada de la Oficina en Convenio. Mientras esté vigente el Convenio, al cual accede el contrato de comodato, dicha suma podrá ser modificada anualmente por la Superintendencia, mediante resolución que apruebe los fondos anuales para el financiamiento de los correspondientes Convenios de Cooperación.

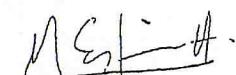
**SEPTIMO:** Los datos y antecedentes propios del usuario o solicitante, en cuanto cliente de una concesionaria de servicios públicos sanitarios, que lleguen a conocimiento del encargado de la Oficina en Convenio, tendrán el carácter de información reservada que no podrá ser divulgada o comunicada a terceras personas. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá elaborar con dichos antecedentes la estadística que tanto el la MUNICIPALIDAD como la Superintendencia requieran para el control o administración del presente Convenio.

**OCTAVO:** El presente convenio obliga a las partes desde su formalización y tendrá una vigencia de un año a contar de dicha fecha, entendiéndose renovada dicha vigencia si ninguna de las partes comunicare a la otra su intención de desahuciar el convenio, previo cumplimiento de las condiciones señaladas en la cláusula siguiente.

**NOVENO:** Cualquiera de las partes, a través de sus respectivos representantes legales, podrá en todo momento poner término al presente convenio, sin expresión de causa, notificando a su contraparte, mediante carta certificada dirigida al respectivo domicilio, de la intención de desahuciar el acuerdo. El convenio se entenderá terminado y quedará sin efecto, transcurridos que sean sesenta (60) días corridos, contados desde la fecha en que sea notificado el desahucio del convenio, tiempo durante el cual la Oficina en Convenio deberá seguir atendiendo los requerimientos del público. Será de responsabilidad de aquella parte que haya desahuciado el convenio, notificar a la comunidad la fecha en que dicha Oficina cesará en la atención de público, así como de informar que las atenciones que se suspenden podrán ser requeridas directamente ante la SISS.



**DECIMO:** El presente Convenio se suscribe en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno (1) en poder de cada una de las partes. La MUNICIPALIDAD, una vez formalizado, remitirá copia de su original a las siguientes instituciones y autoridades: Intendencia Regional de la Región de la Araucanía, Gobernación Provincial, Servicio de Salud, Comisión Regional del Medio Ambiente (COREMA), Concesionaria de Servicios Sanitarios correspondiente y otras de relevancia Regional para efectos del Convenio. Respecto de aquellas autoridades o servicios que no tengan presencia Regional, será de cargo de la SISS, la comunicación a que se refiere esta Cláusula.

  
Magaly Espinosa Sarria  
Superintendenta  
Superintendencia Servicios Sanitarios

  
Jose Enrique Neira Neira  
Alcalde  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL