

## RESOLUCIÓN EXENTA SS N° 47

**ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, Y DEROGA RESOLUCIONES SS N°453 DE 2009 y N°451 DE 2010.**

**SANTIAGO, 12 ENE. 2011**

**Visto:** Lo dispuesto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley N°18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; las facultades que me confieren los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo 109 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el nombramiento contenido en el Decreto Supremo N°93, de 2010, de Salud; lo previsto en la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República y,

### **Considerando:**

- 1.- Que la Ley N°19.937 creó la Superintendencia de Salud, continuadora legal de la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional, señalando que la Superintendencia estaría estructurada orgánica y funcionalmente en la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y en la Intendencia de Prestadores de Salud, sin entregar detalles sobre la estructura institucional;
- 2.- Que el DFL N°3 de 2004, del Ministerio de Salud, estableció la Planta de la Superintendencia de Salud;
- 3.- Que la estructura de la Superintendencia de Salud se estableció mediante la Resolución Exenta SS N°735 de julio de 2007, la que fue derogada por la Resolución SS N°453 de marzo de 2009; ésta, a su vez, fue modificada por la Resolución Exenta SS N°451 del 30 de marzo de 2010.
- 4.- Que, de acuerdo a las necesidades actuales del servicio y a los desafíos que se ha planteado la institución para la consecución de sus objetivos y el cumplimiento de sus metas, se ha considerado indispensable reformular la estructura de la Superintendencia con la finalidad de optimizar la gestión de sus Intendencias y unidades en general, y lograr una mayor coordinación entre las áreas que se relacionan directamente con los usuarios.
- 5.- Que, en virtud de lo anterior, atendiendo a las facultades que la ley le concede al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, se ha eliminado el Departamento de Control y Fiscalización, traspasándose sus funciones directamente a la Intendencia de Fondos.
- 6.- Que, por otra parte, se ha reformulado la composición del antiguo Departamento de Gestión de Clientes, creándose en su reemplazo las siguientes unidades que dependen directamente del Superintendente: Unidad de Gestión Integral de Atención de Usuarios y Unidad Coordinadora de Agencias Regionales.

7.- Que, además, la antigua Unidad de Planificación Estratégica y de Control de Gestión ha pasado a llamarse Unidad de desarrollo Corporativo, habiéndose incorporado a éste la Unidad de Comunicaciones.

8.- Que el actual Departamento de RR HH, Financieros y Tecnológicos se denominará en adelante, Departamento de Administración y Finanzas.

En virtud de lo anterior, dicto la siguiente

#### **Resolución:**

1.- Establécese la siguiente estructura interna de la Superintendencia de Salud:

**1º.- La SUPERINTENDENCIA DE SALUD** se estructura orgánica y funcionalmente en las siguientes unidades:

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud;
- Intendencia de Prestadores de Salud;
- Fiscalía;
- Departamento de Estudios;
- Departamento de Administración y Finanzas;
- Unidad de Desarrollo Corporativo;
- Unidad de Gestión Integral de Atención de Usuarios
- Unidad de Auditoría Interna;
- Unidad de Asesoría Médica;
- Unidad Coordinadora de Agencias Regionales.

#### **2º.- DE LA INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD.**

A la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud le corresponde la supervigilancia y control de las Instituciones de Salud Previsional, en adelante isapres, en los términos que señala el DFL N° 1 de 2005, de Salud y demás disposiciones que le sean aplicables y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen; le corresponde en este contexto instruir los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades infractoras.

Asimismo, la referida Intendencia ejerce la supervigilancia y el control del Fondo Nacional de Salud, en adelante Fonasa, en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios del referido Fondo en las modalidades de atención institucional, de libre elección, y lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud, debiendo, además, velar por que las contribuciones que deban hacer los afiliados en la modalidad de libre elección se ajuste a la normativa vigente .

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud se organiza internamente a través de los siguientes Subdepartamentos y unidades:

**1.- Subdepartamento de Reclamo Arbitral**, encargado de la tramitación de las controversias que se suscitan entre el Fonasa y las isapres y sus afiliados o beneficiarios, cuyo conocimiento y resolución compete al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, actuando en calidad de árbitro arbitrador.

**2.- Subdepartamento de Control Régimen Complementario y Financiero**, encargado de fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa en la Modalidad de

Libre Elección y, de las isapres, en el plan complementario de salud y Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas y, fiscalizar el cumplimiento de los indicadores legales mínimos de las isapres (patrimonio, garantía y liquidez).

**3- Subdepartamento de Control GES y MAI** encargado de fiscalizar el correcto el cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa e isapres, el cumplimiento de las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva por parte de dichas entidades beneficiarios y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa en la Modalidad de Atención Institucional.

**4.- Subdepartamento de Regulación**, encargado de elaborar, sistematizar, actualizar y difundir la normativa que rige a las isapres y al Fonasa.

**5.- Unidad de Evaluación de Riesgos**, encargada de la identificación y análisis de las áreas de riesgo, mediante el uso sistemático de la información, como asimismo, en el mejoramiento de la gestión interna.

**6.- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones**, encargada de realizar las acciones de coordinación que le encomiende el Intendente respecto de las unidades de la Intendencia, como asimismo, respecto de las demás unidades de la institución y, llevar adelante los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades fiscalizadas y, los agentes de ventas que incumplan la normativa vigente.

### **3° DE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD**

A la Intendencia de Prestadores de Salud le corresponde gestionar los sistemas de evaluación de la calidad asistencial, contribuyendo a que la población obtenga una atención de salud en la que se garantice el cumplimiento de estándares de seguridad, equidad y respeto a sus derechos.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Prestadores de Salud se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

**1.- Subdepartamento de Regulación Intendencia de Prestadores**, encargado de elaborar propuestas de normas y sistematizar la normativa que rige la evaluación de los prestadores de salud, así como de tramitar los procedimientos sumariales en caso de infracción de esta normativa.

**2.- Subdepartamento de Evaluación**, encargado de administrar los sistemas de acreditación y registro de los prestadores de salud y de fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicable a ellos.

**3.- Unidad de Asistencia a Prestadores**, encargada de dar soporte y asistir técnicamente a los prestadores institucionales en materia de acreditación.

**4.- Unidad Técnica Asesora**, encargada de velar por la adecuada interpretación técnica de los estándares de acreditación, así como asesorar y apoyar en los procesos de fiscalización de prestadores acreditados y entidades acreditadoras; y, gestionar la administración y actualización del Observatorio de Buenas Prácticas de la IP.

**5.- Unidad de Gestión de Procesos Intendencia**, encargada de coordinar el soporte informático que requiere la gestión de la Intendencia en materia de registros de prestadores acreditados y prestadores individuales; gestionar y coordinar los estudios que en los ámbitos de la Intendencia le sean requeridos y, velar por el cumplimiento de los procesos sometidos a certificación ISO, tareas en que deberá coordinarse con las unidades correspondientes de la Superintendencia según las materias atinentes.

#### **4° DE LA FISCALÍA**

A la Fiscalía le corresponde asesorar jurídicamente al Superintendente en todos los asuntos y materias que le competen, definir los criterios jurídicos que deba aplicar la institución y asesorar a todas las unidades de la Superintendencia en la adopción de decisiones y políticas institucionales, con el fin de garantizar y asegurar la juridicidad y viabilidad de sus actuaciones, lo que comprende tres ámbitos de acción: asesoramiento jurídico en la realización de los actos administrativos, participación en la regulación y orientación en el ámbito de la fiscalización.

#### **5° DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS**

Al Departamento de Estudios le corresponde generar información acerca de diversas materias, fundamentalmente, aquellas relativas al Sistema de Salud chileno y las que puedan contribuir a su perfeccionamiento, a través de la investigación y el desarrollo de estudios técnicos.

#### **6° DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Al Departamento de Administración y Finanzas le corresponde gestionar, administrar y controlar los recursos financieros, de personal, tecnológicos, de adquisiciones, infraestructura, logística y Bienestar, para lo cual debe velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria, el diseño y aplicación de la política de recursos humanos, el diseño y aplicación de la política informática, la mantención e implementación del hardware y software necesarios para la institución, respetar las políticas de compras internas y externas, proveer y mantener una adecuada infraestructura y logística de los servicios generales, como también, procurar el máximo de beneficios para el personal adscrito al Servicio de Bienestar.

Para el cumplimiento de sus funciones, este Departamento se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

**1.- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad**, encargado de la formulación presupuestaria, su correcta ejecución y contabilización, así como de los reportes de gestión financiera, tanto internos como externos. Además, le compete gestionar la tesorería de la Superintendencia.

**2.- Subdepartamento de Recursos Humanos**, encargado de formular y velar por el cumplimiento de las políticas de recursos humanos, que incluyen los procesos de contratación, promociones, manejo de carreras, detección de brechas de competencias, capacitaciones, registro de información de empleados, vacaciones y feriados, calificaciones y desvinculaciones.

**3.- Servicio de Bienestar**, encargado de gestionar los beneficios de los funcionarios afiliados y sus cargas familiares.

**4.- Subdepartamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, encargado de planificar las estrategias de acción informáticas que emanan de las directrices emitidas por el Superintendente. Asimismo, le corresponde apoyar a la Institución en el levantamiento de requerimientos de información para implementar sistemas automatizados, realizar la captura y procesamiento de la información manteniendo operativas las bases de datos que se utilizan en la institución, proveer el hardware, software estándar, las comunicaciones de datos y mantener un servicio permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipamiento computacional.

**5.- Unidad de Logística**, encargada de la mantención de la infraestructura, contratación y despliegue de los servicios generales brindado por terceros, funcionamiento de la Oficina de Partes y Correspondencias, logística interna y externa y los vehículos institucionales.

**6.- Unidad de Adquisiciones**, encargada de administrar los procesos de compras públicas conforme a la normativa vigente.

## **7° DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

A la Unidad de Auditoría Interna le corresponde verificar periódicamente el funcionamiento de los sistemas de control interno y la adecuación y efectividad de los procesos y procedimientos respectivos, mediante una permanente coordinación con todas las unidades de la Superintendencia; asimismo, tiene a su cargo la coordinación oficial entre la Superintendencia de Salud y el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, la Unidad de Auditoría Interna Ministerial y la Contraloría General de la República, sin perjuicio de las atribuciones legales del ente contralor para requerir informes directamente al Superintendente.

## **8° DE LA UNIDAD DE DESARROLLO CORPORATIVO**

A la Unidad de Desarrollo Corporativo le corresponde asesorar al Superintendente y a la Institución en forma transversal, coordinando el establecimiento y la revisión de las definiciones estratégicas organizacionales; supervisar la elaboración de planes de acción, su consistencia con las definiciones estratégicas y con el presupuesto anual y monitorear su implementación; administrar el sistema de gestión de calidad y, gestionar la labor comunicacional interna y externa de la institución.

**9° UNIDAD DE GESTIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS**, tiene a su cargo las siguientes Unidades:

- 1) Área de Gestión y Análisis de Reclamos** encargada de revisar, analizar y gestionar las solicitudes y requerimientos interpuestos ante la Superintendencia, determinando la forma más eficiente de resolución y favoreciendo formas alternativas de solución de conflictos a través del contacto directo con los beneficiarios y sus aseguradoras (isapres y Fonasa) o los prestadores, en su caso.
- 2) Área de Atención de Usuarios**, encargada de responder las consultas personales, telefónicas, escritas y aquellas formuladas a través de la página web institucional, así como los requerimientos de la ley de transparencia (pasiva) y de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.
- 3) Área de Solución de conflictos**, encargada de gestionar por la vía administrativa, la solución de conflictos entre el Fonasa y las isapres y sus cotizantes o beneficiarios, como asimismo, aquéllos que se susciten entre los usuarios y los prestadores de salud, respondiendo por escrito los reclamos cuando corresponda.

## **10° DE LA UNIDAD DE ASESORIA MÉDICA**

A la Unidad de Asesoría Médica le corresponde definir criterios en diversas instancias en que se requiera un pronunciamiento de carácter médico o sanitario, principalmente, proporcionando los fundamentos técnicos para la resolución de conflictos entre los beneficiarios y las isapres o el Fonasa e interpretando las normas sanitarias, particularmente, aquellas relativas a las Garantías Explícitas en Salud.

## **11° UNIDAD DE COORDINADORA DE AGENCIAS REGIONALES**

A la Coordinadora Regional le corresponde organizar, gestionar y controlar el funcionamiento global de las Agencias Regionales a nivel nacional, evaluando su funcionamiento conforme a los lineamientos dados por el Superintendente, a las facultades delegadas y a las funciones encomendadas.

Las Agencias ejercerán las funciones que se les encomienden mediante resoluciones que dicte el Superintendente, las que dependerán de su condición de Agencias Regionales o Zonales y que consisten, fundamentalmente en proporcionar orientación al público, resolver reclamos administrativos, tramitar juicios arbitrales proponiendo la correspondiente resolución, cuando corresponda, inspeccionar sucursales, agencias o casas matrices de isapres y Fonasa y

colaborar con la difusión de la normativa vigente. Además, les corresponderá promover, acompañar y fiscalizar el proceso de acreditación de prestadores institucionales de la región, colaborar en la fiscalización de las normas de la Ley N°20.394 y mantener actualizado el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.

2.- Déjase establecido que los cambios en la dependencia de las unidades y en las denominaciones de las mismas, en ningún caso implican modificaciones en la escala de remuneraciones, ni en la remuneración que corresponda a los funcionarios afectados por aquellos.

3.- Derógase, a contar de esta fecha, la Resolución Exenta SS N° 453 de 2009 y 451 de 2010, ambas de esta Superintendencia.

4.- Publíquese la presente resolución en el Diario Oficial.

**Anótese, comuníquese, publíquese y archívese.**

  
**LUIS ROMERO STROOY**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

*Man*  
**MABL**

**DISTRIBUCIÓN**

- Señor Ministro de Salud
- Señor Director del Fondo Nacional de Salud
- Señores Gerentes de isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Departamento de Estudios
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Desarrollo Corporativo
- Unidad de Gestión Integral de Atención de Usuarios
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Asesoría Médica
- Coordinadora de Agencias Regionales