

RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 964

DEROGA LA RESOLUCIÓN EXENTA  
SS/ N°8, DE 2016, Y ESTABLECE  
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN  
INTERNA DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

---

Santiago, 31 MAY 2017

**VISTO:**

- 1°. Lo dispuesto en el artículo 33 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- 2°. Las facultades que me confieren los numerales 1,2, 4 y 5 del artículo 109 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469;
- 3°. El D.F.L. N° 3, de 2005, del Ministerio de Salud, que Fija planta de personal para la Superintendencia de Salud;
- 4°. El Decreto Supremo N°79, de 26 de junio de 2015, del Ministerio de Salud, que nombra a la persona que indica como Superintendente de Salud; y
- 5°. Lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que por Resolución Exenta SS N°8, de 4 de enero de 2016, se estableció la Estructura y Organización Interna de la Superintendencia de Salud;
- 2) Que de acuerdo a las necesidades actuales de la Superintendencia de Salud y a los desafíos que se ha planteado la Institución para la consecución de sus objetivos y cumplimiento de sus compromisos, se ha considerado indispensable modificar su estructura y organización interna, con la finalidad de optimizar su gestión y, de esta manera, lograr una mayor y mejor coordinación entre las diferentes áreas;
- 3) Que en mérito de lo expuesto y de las facultades legales que me confiere la ley,



## RESUELVO

- I. **DERÓGUESE** la resolución exenta SSN°8, del 04/01/2016, que deroga las Resoluciones Exentas SSN°642 y N°719, de 2014 y N°1762, de 2012, y modifica estructura y organización interna de la Superintendencia de Salud.
- II. **ESTABLÉCESE** la estructura interna de la Superintendencia de Salud:

### 1° DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

A la Superintendencia le corresponde, de acuerdo a lo establecido en el artículo 107 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763, de 1979, y de las Leyes 18.469 y N°18.933, en adelante “el DFL 1/2005”, las siguientes funciones:

- a. Supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsional, en los términos que señale este Capítulo, el Libro III de esta Ley y las demás disposiciones legales que 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.
- b. Supervigilar y controlar al Fondo Nacional de Salud en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios del Libro II de esta Ley en las modalidades de atención institucional, de libre elección, lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud y al Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.
- c. Fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados, sean éstos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación.
- d. Controlar y supervigilar el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo. Para estos efectos, podrá regular, fiscalizar y resolver las controversias respecto de prestadores, seguros, fondos e instituciones que participen de todos los sistemas previsionales de salud, incluyendo los de las Fuerzas Armadas, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y Gendarmería de Chile.

Para el cumplimiento de estas funciones, y en el marco de la Misión que se ha dado y de los criterios e instrucciones que imparta el Superintendente, se organiza orgánica y funcionalmente de acuerdo a la siguiente estructura:

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud;
- Intendencia de Prestadores de Salud;
- Fiscalía;
- Departamento de Administración y Finanzas;
- Departamento de Estudios y Desarrollo;
- Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana;
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Planificación y Control de Gestión;
- Unidad de Asesoría Médica; y
- Unidad de Comunicaciones, Gestión del Portal Web, Transparencia Activa y Ley de Lobby.



## 2° DE LA INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud le corresponde la resolución de controversias entre los afiliados o beneficiarios con las Isapres y/o el Fonasa; la regulación de las Isapres; y la fiscalización de estas y del Fonasa. Asimismo, le corresponde controlar y fiscalizar el debido cumplimiento de los derechos y el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones que establece el D.F.L. 1, de 2005, del Ministerio de Salud, Ley N° 20.850 y demás normativa atinente en favor de las personas.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de salud se organiza internamente a través de 5 Subdepartamentos y 2 unidades asesoras dependiente directamente de la Intendenta.”.

### 1. Al Subdepartamento de Resolución de Conflictos, le corresponde:

- a. La tramitación de las controversias que se susciten entre el FONASA y las ISAPRE con sus afiliados o beneficiarios, cuyo conocimiento y resolución compete al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, actuando en calidad de Tribunal Especial;
- b. La tramitación por la vía administrativa de la resolución de los reclamos administrativos que se susciten entre el FONASA y las ISAPRE con sus cotizantes y/o beneficiarios;
- c. La tramitación de los recursos de reposición interpuestos en contra de lo resuelto por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud durante la tramitación de las controversias y/o reclamos señalados en las letras precedentes.

### 2. Al Subdepartamento de Regulación, le corresponde:

Elaborar, proponer, sistematizar, actualizar y difundir la normativa que rige a las ISAPRES y FONASA, así como a los prestadores, seguros, fondos e instituciones que participen en el Régimen de Garantías Explícitas en Salud y/o en el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo, de acuerdo a las atribuciones que la ley confiere a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.”.

### 3. Al Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios le corresponde:

Fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios, coberturas y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del FONASA e ISAPRES, de acuerdo a lo que dispone para cada una de dichas instituciones.

### 4. Al Subdepartamento de Fiscalización de Garantías en Salud, le corresponde:

- a. Fiscalizar el correcto cumplimiento del Régimen General de Garantías en Salud (RGGS) a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa e Isapres;
- b. Fiscalizar, en coordinación con las instancias pertinentes, el cumplimiento de la Ley N° 20.850.

### 5. Al Subdepartamento de Supervisión de Riesgos, le corresponde:

- a. Fiscalizar el cumplimiento de los indicadores legales y de la información financiera que reportan las Isapre;



- b. Fiscalizar la calidad y efectividad del gobierno corporativo y la gestión de riesgos que realizan los entes fiscalizados;
- c. Identificar, analizar y evaluar los riesgos de incumplimiento normativo, financieros y operacionales de las Isapres y FONASA;
- d. Colaborar en el diseño y elaboración de las metodologías de fiscalización.

**6. A la Unidad de Coordinación Legal y Sanciones**, le corresponde de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Fiscalía:

- a. Tramitar los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades fiscalizadas; y
- b. Realizar las acciones de coordinación legal correspondientes a la Intendencia.

**7. A la Unidad de Gestión** le corresponde las siguientes funciones:

- a. Programar la correcta gestión de los procesos de la Intendencia, a objeto de que se ajusten a los fines y objetivos institucionales. Además, supervisará el análisis de la información para la toma de decisiones por parte de la Intendencia.
- b. Gestión preliminar de reclamos de usuarios de la Región Metropolitana, en virtud de la cual realizará las derivaciones a las aseguradoras y otras entidades y asignará la carga de trabajo a los analistas de reclamos;
- c. Administración de los sistemas Informáticos de apoyo;
- d. Verificar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la Superintendencia respecto de los casos que correspondan a usuarios domiciliados en la Región Metropolitana, en los procesos asociados de reclamos y fiscalización.
- e. Coordinar la elaboración de plan anual de fiscalización.
- f. Control de gestión de la Intendencia, lo que se traduce en:
  - i. Controversias y/o reclamos ingresados, resueltos y pendientes, tanto de la Intendencia como de las Agencias Regionales;
  - ii. Proponer las medidas preventivas para el cumplimiento de los compromisos externos de la Intendencia; y
  - iii. Generar información para la gestión operativa de la misma;

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

A la Intendencia de Prestadores de Salud le corresponderá gestionar los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación, Registro de Prestadores Individuales, Registro de Prestadores Institucionales Acreditados, Registro de Entidades Certificadoras, Registro de Entidades Acreditadoras y la Fiscalización en Calidad; velar por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas, conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias, además de lo relacionado con la Ley de condicionamiento de la Atención y administrar la mediación ante prestadores privados,

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Prestadores de Salud se organiza internamente a través de los siguientes 2 Subdepartamentos y 3 unidades:

- 1. **Al Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud** le corresponde la gestión e implementación de los procesos relacionados con la calidad de prestadores en



salud, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los estándares nacionales de calidad y seguridad en la atención de salud. Tendrá a su cargo tres Unidades:

- a. **A la Unidad de Gestión en Acreditación** le corresponde la gestión de los procesos de solicitudes de acreditación de prestadores institucionales de salud y la autorización inicial y complementarias de Entidades Acreditadoras y desarrollar, implementar y mantener las herramientas necesarias, para el fortalecimiento de la calidad y eficiencia del Sistema Nacional de Acreditación;
  - b. **A la Unidad de Apoyo Legal** le corresponde la asesoría y el apoyo en aspectos legales, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Fiscalía, en relación al sistema de acreditación de prestadores, registro nacional de prestadores individuales y sub especialidades; y
  - c. **A la Unidad de Fiscalización en Calidad** le corresponde fiscalizar los procesos de acreditación, el correcto desempeño de entidades acreditadoras y la mantención de los estándares de calidad por parte de los prestadores acreditados y entidades certificadoras.
2. **Al Subdepartamento de Derechos de las Personas** le corresponde velar por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, de las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención de salud, y de gestionar el sistema de mediación en salud con prestadores privados. Tendrá a su cargo las siguientes Unidades:
- a. **A la Unidad de Gestión de Reclamos** le corresponde gestionar los procesos de resolución de conflictos entre usuarios y prestadores del sistema de salud, resolver los reclamos y recursos que presenten, verificar el cumplimiento de instrucciones, y tramitar los procesos sancionatorios en contra de prestadores de salud que incumplan con la normativa legal (Ley 20.584 y Ley 20.394) o con las instrucciones impartidas;
  - b. **A la Unidad de Fiscalización de Derechos de las Personas** le corresponde fiscalizar que los prestadores institucionales de Salud públicos y privados, cumplan con la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud y con las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención, además de fiscalizar a los mediadores inscritos en el registro de la Superintendencia de Salud. Por otra parte, coordinará y/o ejecutará las fiscalizaciones requeridas en el contexto del proceso de resolución de reclamos, y de verificación de cumplimiento, según las prioridades del Subdepartamento;
  - c. **A la Unidad de Mediación** le corresponde evaluar las solicitudes de ingreso al Registro de Mediadores de la Superintendencia de Salud y de su actualización, así como de gestionar los procesos de mediación con prestadores de salud, según lo establecido en la Ley N°19.966.
3. **A la Unidad de Planificación y Gestión de la Información** le corresponde controlar y verificar que la programación de los procesos al interior de la Intendencia se ajusta a los criterios de calidad y riesgo institucionales. Generará reportes e informes, a partir de los registros y bases de datos existentes para apoyar la gestión y la toma de decisiones por parte de la Intendencia de Prestadores. Elaborará las respuestas a las solicitudes de Transparencia requeridas a la Intendencia de Prestadores, coordinándose para ello con los Subdepartamentos o Unidades que sea necesario.
4. **A la Unidad de Asesoría Técnica** le corresponde proponer al Intendente de Prestadores la interpretación de las normas del sistema de acreditación y contribuir con orientaciones técnicas referidas a materias de la Ley de Derechos y



Deberes, de conformidad a lo establecido en el Decreto Exento No18, de 2009, del Ministerio de Salud y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Fiscalía. Tendrá a su cargo, además, la elaboración de un registro de respuestas a consultas, la administración y actualización del Observatorio de Calidad.

5. **A la Unidad de Registro:** le corresponde gestionar el procedimiento de Registros del Sistema de Calidad, dando fe pública con lo contenido en el registro de Prestadores Individuales en Salud, Prestadores acreditados, Entidades Acreditadoras y Certificadoras.

## 4° DE LA FISCALÍA

A la Fiscalía le corresponde asesorar jurídica y judicialmente al Superintendente de Salud; definir los criterios jurídicos que deba aplicar la Institución en materias de regulación, fiscalización y resolución de controversias; y asesorar a las Intendencias y Departamentos en la adopción de decisiones y políticas institucionales con el fin de incorporar el análisis de legalidad en sus actuaciones, lo que comprende, en términos generales, los siguientes ámbitos de acción:

- a. Asesoramiento jurídico en la elaboración de los actos administrativos que emita la Superintendencia, las Intendencias y sus Departamentos, otorgando, en los casos que corresponda, los pronunciamientos respectivos;
- b. Tramitar y elaborar una propuesta de decisión de los recursos jerárquicos y apelaciones;
- c. Participar en el estudio y la elaboración de regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud;
- d. Defensa y representar a la Superintendencia ante los tribunales de justicia;
- e. Coordinar, y en su caso, elaborar las respuestas a las solicitudes que formule a la Superintendencia, Intendencias y departamento, el H., Congreso de la Republica, la Contraloría General de la Republica, otros Ministerios y/o Servicios, y, en general, las personas naturales y jurídicas públicas y/o privadas que determine el Superintendente, y;
- f. Asesoramiento y coordinar la tramitación de los proyectos legislativos en los cuales participe la Superintendencia.

## 5° DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Al Departamento de Administración y Finanzas le corresponde la gestión administrativa y de los recursos físicos y financieros; realizar las funciones relativas a la gestión de personal y equipos de trabajo y Bienestar; Velar por el correcto funcionamiento de la gestión de la tecnológica de la información, de adquisiciones, infraestructura y Servicios Generales. 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 de los software necesarios para la institución; respetar las políticas de compras; proveer y mantener una adecuada infraestructura y servicios generales, como también procurar el máximo de beneficios para el personal adscrito al Servicio de Bienestar.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Administración Finanzas se organiza internamente a través de los 3 Subdepartamentos y 2 Unidades:

1. **Al Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad** le corresponde la formulación presupuestaria, su correcta ejecución y contabilización, así como de los reportes de gestión financiera, tanto internos como externos; gestionar el activo fijo e inventarios; y gestionar la tesorería de la Superintendencia.



2. **Al Subdepartamento de Recursos Humanos** le corresponde gestionar y velar por la implementación de la política de recursos humanos, que incluye los procesos de ingreso, capacitación, gestión del desempeño, calidad de vida, ambiente laboral, egreso, relaciones laborales y movilidad interna. Promover un óptimo clima laboral y una adecuada gestión de los diferentes procesos que dicen relación con las personas que se desempeñan en la Superintendencia. Integrar y velar por el adecuado funcionamiento de los distintos comités que se conforman en materia de gestión de personas. Además estará a su cargo la gestión del bienestar de la Superintendencia, resguardando los beneficios de los funcionarios afiliados y sus cargas familiares. Alineando de acuerdo a las instrucciones gubernamentales, políticas de la Superintendencia y marco jurídico legal vigente.
3. **Al Subdepartamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** le corresponde asesorar a la institución en las estrategias de automatización de procesos y el uso de las tecnologías de información, de acuerdo a las directrices emitidas por el Superintendente. Compatibilizar, al interior de la organización, los requerimientos de los usuarios con la política institucional, los recursos disponibles y las prioridades definidas por la autoridad. Dar soporte al Programa de Inteligencia de Negocios de la Superintendencia. Para el mejor desempeño de estas funciones existirá, además, un Directorio de Tecnologías de la Información. Administrar la infraestructura tecnológica, la cual permite mantener operativas las bases de datos y sistemas informáticos 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. Mantener y administrar el Data Center, Comunicaciones y Soporte a Usuarios; y ser los inspectores técnicos de contrato de los servicios asociados al área.
4. **A la Unidad de Servicios Generales** le corresponde la mantención de la infraestructura, contratación y despliegue de los servicios generales brindados por terceros; velar por el correcto funcionamiento de Oficina de Partes y la gestión documental de la institución; gestionar y controlar los vehículos institucionales; y ser los inspectores técnicos de contrato de los servicios asociados al área.
5. **A la Unidad de Adquisiciones** le corresponde administrar los procesos de compras públicas conforme a la normativa vigente y realizar la gestión de contratos.”

## 6° DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

Al Departamento de Estudios y Desarrollo le corresponde generar información y análisis acerca de materias relativas al Sistema de Salud chileno, especialmente a su organización industrial en materia de aseguramiento y provisión de servicios de salud, tanto en el ámbito público como en el privado. Esta labor se realiza a través de la investigación y el desarrollo de estudios técnicos, la producción de estadísticas, y siendo contraparte de estudios, cuando corresponda.

## 7° DEPARTAMENTO DE REGIONES, ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Le corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las Agencias Regionales, de Atención de Personas en la Región Metropolitana y de las acciones relativas a Participación Ciudadana a nivel nacional.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana se organiza internamente a través de los 2 subdepartamentos y 1 unidad:

1. **Al Subdepartamento de Agencias Regionales** le corresponde:
  - a. Organizar, gestionar y controlar el funcionamiento global de las Agencias Regionales a nivel nacional, evaluando su funcionamiento conforme a los lineamientos dados por la Jefatura del Departamento, a las facultades delegadas y a las funciones encomendadas;
  - b. Velar porque las Agencias Regionales ejerzan las funciones que se les encomienden mediante resoluciones que dicte el Superintendente y/o los Intendentes, 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 especiales, realizar fiscalizaciones a prestadores institucionales, individuales, Isapres, Fonasa y Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, además de colaborar con la difusión de la normativa vigente;
  - c. Coordinar instancias comunicacionales conforme a lineamientos institucionales; y
  - d. Velar por la generación de registros e informes estadísticos y de cumplimiento vinculados a los compromisos de gestión institucionales.
  
2. **Al Subdepartamento de Atención de Personas y Participación Ciudadana** le corresponde:
  - a. Atender los requerimientos de personas ingresados a través de los canales presencial, telefónico, escrito, web y de gestión de redes, de forma oportuna, velando por una orientación basada en la normativa, a través del Modelo Integral de Atención y orientado a la satisfacción de los requirentes;
  - b. Mantener los resultados de indicadores de calidad en los distintos puntos de atención, conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento y la Institución;
  - c. Llevar a cabo el procedimiento de Atención de Usuarios Nacional en términos de proceso, flujo de información y sistemas computacionales;
  - d. Coordinar el correcto funcionamiento de los mecanismos de Participación Ciudadana establecidos a nivel institucional;
  - e. Gestionar presentaciones recibidas desde los Sistemas Informáticos SASI de la Presidencia de la República y OIRS del Ministerio de Salud;
  - f. Administrar el Sistema Informático de Atención de Usuarios;
  - g. Ser contraparte técnica con usuarios internos y externos en aquellas materias relacionadas con la atención de usuarios del sistema de salud.
  
3. **A la Unidad de Transparencia Pasiva** le corresponde:
  - a. Coordinar, gestionar y supervisar el cumplimiento de la Ley de Transparencia Ley N°20.285, respecto a las respuestas a las Solicitudes Ciudadanas en los plazos establecidos;
  - b. Velar por el cumplimiento, en plazos establecidos por el Instructivo General N° 10 en relación a respuestas, solicitudes de aclaración, denegaciones de información, traslados a terceros afectados, publicación del Índice de Actos Secretos y Reservados, entre otros que establezca el Consejo para la Transparencia;
  - c. Velar por la generación de informes estadísticos de gestión que deba ser publicado en el portal web de la Institución; y
  - d. Generar el Índice de Actos Secretos y Reservados.





## 8° DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

A la Unidad de Auditoría Interna le corresponderá:

- a. Verificar 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.
  
- b. Asimismo, esta unidad tendrá 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.

## 9° DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Le corresponde velar de acuerdo a las instrucciones del Superintendente, por la coherencia estratégica del quehacer institucional y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, contribuyendo a optimizar el trabajo de la organización. Tiene asignadas las siguientes funciones: representar en forma transversal a la institución en reuniones ante otros organismos, coordinando el establecimiento, revisión y definición de las definiciones estratégicas y metas organizacionales; proponer y llevar a cabo el proceso de planificación estratégica, diseñar y administrar el Sistema de Control de Gestión institucional mediante la administración del Programa de Inteligencia de Negocios para la explotación de los datos y monitorear el cumplimiento de metas e indicadores, y detectar las desviaciones e impactos para optimizar el proceso de toma de decisiones. Además, administrar el Sistema de Gestión de Procesos y riesgo, mediante la asistencia técnica y monitoreo en conjunto con los Centros de Responsabilidad, con énfasis en la integración de la gestión de procesos y riesgos; generar, operar y mantener las metodologías y procedimientos que den cuenta de la gestión de seguridad de la información para el soporte a los procesos que le competen a esta Superintendencia; y gestionar la innovación institucional, fomentando un clima pro-innovación e instalando un proceso que facilite y promueva la generación e implementación de nuevas ideas en procesos y servicios entregados por la Institución.

## 10° DE LA UNIDAD DE ASESORÍA MÉDICA

A la Unidad de Asesoría Médica le corresponde asesorar al Superintendente y a los Intendentes de Fondos y Seguros Previsionales y de Prestadores de Salud en las materias técnicas que le soliciten y proporcionar elementos de juicio que permitan la resolución de reclamos y de controversias entre las personas y los prestadores o entidades previsionales de salud, así como también colaborar con otras dependencias de la Superintendencia de Salud en la evaluación y mejoramiento de la regulación sectorial.

## 11° UNIDAD DE COMUNICACIONES, GESTIÓN DEL PORTAL WEB, TRANSPARENCIA ACTIVA Y LEY DEL LOBBY

A esta unidad le corresponde asesorar al Superintendente, a los Intendentes y a los Agentes Regionales en los aspectos relacionados con:

- a. Medios de comunicación de carácter nacional y regional, efectuando promoción de temas de relevancia institucional en los medios de comunicación;
- b. Gestionar apariciones del Superintendente, de los Intendentes y de los Agentes Regionales en los medios de prensa de circulación nacional y regional;



- c. Asesorar en la emisión de comunicados, gestión de medios, y organización de actividades comunicacionales;
  - d. Administrar el portal web Institucional;
  - e. Gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de las Leyes de Transparencia Activa y Lobby al interior de la Superintendencia de Salud; y
  - f. Coordinar los requerimientos dirigidos a la Institución a través del "Portal de Servicios del Estado" [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl).
- III. **DÉJASE** establecido que los cambios en la dependencia de las unidades y denominaciones de las mismas, en ningún caso implican modificaciones en la remuneración de los funcionarios que formen parte de las referidas unidades.
- IV. **DEJASE CONSTANCIA** que esta modificación no afecta la vigencia Resolución Exenta SS/N°626, de 28 de abril de 2011, que estableció la organización de las agencias regionales, la que se mantiene plenamente vigente.  
Asimismo, las facultades delegadas que actualmente tienen los agentes regionales se mantienen vigentes en tanto no sean expresamente derogadas.
- V. **INSTRÚYASE** al Departamento de Administración y Finanzas preparar el organigrama de Estructura Organizacional para su debida comprensión y publicación en el Portal Web Institucional, de acuerdo a los lineamientos de Gobierno Transparente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL Y ARCHIVESE.**



**SEBASTIAN PAVLOVIC JEJDRES**  
SUPERINTENDENTE DE SALUD

**IF/IP/F/S/DAF/DED/DRAPPC/UAI/UPCG/UAM/UC**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Unidad de Asesoría Médica
- Unidad de Comunicaciones
- Oficina de Partes
- Archivo