

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Departamento de Administración y Finanzas
Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas

RESOLUCIÓN EXENTA N° 530

ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA EN LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y DEROGA RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 260 DEL 01 DE ABRIL DE 2019 Y SUS MODIFICACIONES.

SANTIAGO, 26 JUL 2021

VISTO:

- 1.- Lo dispuesto en los artículos 32 y 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 el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763, 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 Afecto N°58, de 31 de diciembre de 2019, del Ministerio de Salud, que nombra a la persona que indica como Superintendente de Salud; y
- 5.- Lo previsto en la Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que por Resolución Exenta SS/N°260, 01 de abril 2019, se estableció la actual Estructura y Organización Interna de la Superintendencia de Salud;
- 2.- 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 cumplimiento de sus compromisos, se ha considerado indispensable modificar la estructura y organización interna de la Superintendencia 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. ESTABLÉCESE la Organización y Estructura Interna de la Superintendencia de la siguiente forma:

1° 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 el Capítulo VII del Libro I y el Libro III del DFL 1/2005 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 adelante., FONASA) en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios del Libro II del DFL 1/2005 en las modalidades de atención institucional, de libre elección, lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud y al Sistema Ley 20.850 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. Y controlar que dichos prestadores de salud cumplan con la normativa contenida en la Ley N° 20.584 de derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud
- 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;
- Unidad de Auditoría Interna;
- Unidad de Comunicaciones;
- Unidad de Coordinación Regional;
- Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión;
- Unidad de Generación de Estadísticas y Datos.

2º INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES EN SALUD

A la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud le corresponde la resolución de controversias entre las afiliadas/os y las beneficiarias/os 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. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Ley N° 19.966, Ley N° 20.850 y demás normativa atingente 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 4 unidades asesoras dependientes directamente del Intendente:

1. Subdepartamento de Regulación, al que le corresponde:

- Elaborar, proponer, sistematizar, actualizar y difundir las instrucciones generales que rigen a las Isapres y Fonasa, así como a los prestadores 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 (Ley Ricarte Soto), de acuerdo con las atribuciones que la ley confiere a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

- Formular opiniones técnicas sobre las instrucciones generales vigentes y por emitir, que afecten a los entes supervigilados por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Resolver los recursos de reposición presentados por los entes fiscalizados a las instrucciones generales emitidas por el Subdepartamento.
- Colaborar, siendo contraparte técnica y elaborar instrucciones generales con otros entes de la Administración del Estado, respecto de materias de competencia de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de la Ley 20.285 (Transparencia Pasiva) que sean de su competencia.
- Colaborar siendo contraparte técnica en el desarrollo o mejoras de los sistemas informáticos relacionados al Área.
- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud del Intendente/a de Fondos.

2. Subdepartamento de Resolución de Conflictos, al que le corresponde:

- Tramitar las controversias que se susciten entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliadas/os y/o beneficiarias/os , cuyo conocimiento y resolución compete al Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, actuando en calidad de Tribunal Especial, en coordinación con las Agencias Regionales.
- Tramitar, por la vía administrativa, los reclamos que se susciten entre el Fonasa y las Isapres con sus cotizantes y/o beneficiarias/os , en coordinación con las Agencias Regionales.
- Tramitar los recursos de competencia de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, interpuestos en contra de lo resuelto por éste, durante la tramitación de las controversias y/o de los reclamos administrativos, en coordinación con las Agencias Regionales.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de la Ley 20.285 (Transparencia Pasiva) que sean de su competencia.
- Colaborar siendo contraparte técnica en el desarrollo o mejoras de los sistemas informáticos relacionados al Área.
- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.

3. Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios, al que le corresponde:

- Fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios, coberturas y prestaciones a que tienen derecho las beneficiarias/os del Fonasa, Isapres y Aseguradoras FFAA en caso que corresponda.
- Fiscalizar la correcta tramitación de los procesos de suscripción, modificación y terminación de contratos de salud previsual.
- Fiscalizar el correcto cumplimiento del Régimen General de Garantías en Salud (RGGG) a que tienen derecho las beneficiarias/os del Fonasa e Isapres.
- Fiscalizar el otorgamiento de los beneficios del sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamientos de alto costo (Ley Ricarte Soto), y las transferencias que deben hacer las Isapres al Fonasa por concepto de CAEC.
- Realizar pronunciamientos técnicos que permitan la resolución de los reclamos suscitados entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliadas/os y/o beneficiarias/os , como también a solicitud de otras áreas de la Superintendencia.
- Resolver los recursos de reposición presentados por los entes fiscalizados a las instrucciones particulares emitidas por el Subdepartamento.
- Participar en reuniones con organismos externos en representación de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, aportando con definiciones técnicas en el ámbito de su competencia, para apoyar en los procesos requeridos por dichos organismos.
- Realizar la difusión de las materias en el ámbito de su competencia, para otras áreas de la Superintendencia, Organismos Externos y beneficiarias/os del Sistema Salud.
- Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de la Ley 20.285 (Transparencia Pasiva) que sean de su competencia.
- Colaborar siendo contraparte técnica en el desarrollo o mejoras de los sistemas informáticos relacionados al Área.
- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.

- 4. Subdepartamento de Fiscalización Financiera**, al que le corresponde:
- Verificar el cumplimiento de los indicadores legales e información financiera que reportan las Isapres.
 - Evaluar la supervisión basada en riesgo en aspectos de gobierno corporativo y gestión de riesgos financieros y operacionales en las Isapres.
 - Validar el cumplimiento de traspasos correspondientes al Fondo de Compensación solidario entre Isapres.
 - Fiscalizar a las Isapres y al Fonasa en materia de cotizaciones.
 - Elaborar informes y documentos técnicos en materias de interpretación, implementación, monitoreo y aplicación de normas financiero-contables en Isapres.
 - Elaborar informes técnicos para las Áreas de la Intendencia en materias de cotizaciones y/o aspectos financiero-contables en isapres.
 - Realizar la difusión de materias en el ámbito de su competencia, para otras áreas de la Superintendencia y Organismos Externos.
 - Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de la Ley 20.285 (Transparencia Pasiva) que sean de su competencia.
 - Colaborar siendo contraparte técnica en el desarrollo o mejoras de los sistemas informáticos relacionados al Área.
 - Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.
- 5. Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas**, al que le corresponde:
- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de las personas naturales y personas jurídicas.
 - Tramitar los recursos de reposición presentados por persona naturales y personas jurídicas en el marco de la tramitación de los procedimientos sancionatorios.
 - Realizar asesoría jurídica a las Áreas de la Intendencia en procesos sancionatorios en contra personas naturales y personas jurídicas.
 - Generar información en relación a las sanciones aplicadas y ejecutoriadas a personas naturales y personas jurídicas.
 - Tramitar las solicitudes de incorporación al Registro de Agentes de Ventas, respecto de los postulantes que desean desempeñar dicha función para una Isapre.
 - Gestionar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de la Ley 20.285 (Transparencia Pasiva) que sean de su competencia.
 - Colaborar siendo contraparte técnica en el desarrollo o mejoras de los sistemas informáticos relacionados al Área.
 - Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.

Este Subdepartamento tendrá a su cargo la siguiente unidad:

- a. Unidad Verifica Cumplimiento**, a la que le corresponde:
- Gestionar y realizar el Verifica cumplimiento de los reclamos y recursos resueltos en contra de Fonasa o Isapres, con el objeto de comprobar que las Aseguradoras cumplan a cabalidad lo instruido en los plazos estipulados.
 - Gestionar y realizar el Verifica cumplimiento en conjunto con las Áreas de Fiscalización de la Intendencia de Fondos, de los Oficios de Instrucción que dan cuenta de los hallazgos encontrados en una Fiscalización, con el objeto de comprobar que las Aseguradoras y Prestadores Institucionales cumplan a cabalidad lo instruido en los plazos estipulados y corrijan las irregularidades o desviaciones detectadas.
 - Gestionar y realizar el Verifica cumplimiento de las sanciones aplicadas a personas naturales y personas jurídicas.
 - Generar y evaluar permanentemente el modelo de verifica cumplimientos, generando alertas para mejorar los tiempos de tramitación y realizando requerimientos a las áreas pertinentes para su optimización.
- 6. Unidad de Control de Gestión y Apoyo Legal**, a la que corresponde:
- Realizar el Control de Gestión al interior de la Intendencia para monitorear el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

- Revisar entregables y medios de verificación elaborados por el equipo de la Intendencia, para el cumplimiento de las metas y objetivos de los indicadores comprometidos.
- Diseñar, gestionar y revisar las bases de datos de los productos de la Intendencia.
- Elaborar Reportes e Informes de Gestión para la toma de decisiones de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Gestionar, colaborar y revisar la elaboración y seguimiento del Plan de Trabajo Anual de la Intendencia.
- Gestionar, colaborar y revisar la elaboración del Programa de Fiscalización Anual de la Intendencia.
- Coordinar la Gestión de Procesos y Riesgos al interior de la Intendencia.
- Elaborar documentos de apoyo para el desarrollo de las actividades propias de la Intendencia.
- Asesorar directamente al/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud en todos los temas jurídicos, legales y administrativos que sean de su competencia.
- Elaborar Informes y Minutas jurídicas, legales y administrativas que solicite el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Revisar los documentos que se presenten para la firma o visación de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Analizar y proponer las respuestas que deban despacharse a la Contraloría General de la República, a la Cámara de Diputados y/o al Senado.
- Acompañar al/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud a las reuniones en que sea convocado/a, incluidas las de Lobby, confeccionar minutas de tales reuniones, y hacer seguimiento de los compromisos asumidos.
- Proponer mejoras a la tramitación de reclamos arbitrales, de reclamos administrativos, y de sanciones que se proponga aplicar, a las personas y entidades sometidas a su fiscalización.
- Apoyar a las unidades de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en las materias que le solicite el/la Intendente/a de Fondos.
- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Cualquier otra función que determine la autoridad.

7. Unidad de Supervisión de Riesgos, a la que le corresponde:

- Generar reportes de riesgo consolidado para la toma de decisiones de el/la Intendente/a de Fondos.
- Generar información y análisis para evaluar riesgos de incumplimiento normativo, financiero, operacionales y de conducta de mercado en las aseguradoras, a través de indicadores de alerta temprana y otros análisis específicos.
- Generar información y análisis relacionados a las materias críticas de la Intendencia de Fondos para otras áreas de la Superintendencia y Organismos Externos.
- Colaborar con las áreas de Fiscalización y Reclamos en requerimientos específicos que sirvan de insumo para el desarrollo de las fiscalizaciones y la tramitación de reclamos.
- Participar en reuniones con organismos externos en representación de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, aportando con definiciones técnicas en el ámbito de su competencia, para apoyar en los procesos requeridos por dichos organismos.
- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.

8. Unidad de Asesoría Médica, a la que corresponde:

- Asesorar al/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales en las materias técnicas de naturaleza sanitaria o médica que se le solicite.
- Proporcionar elementos de juicio que permitan la resolución de los reclamos y recursos suscitadas entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliadas/os y/o beneficiarias/os.
- Participar en reuniones con organismos externos en representación de el/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, aportando con definiciones técnicas en el ámbito de su competencia, para apoyar en los procesos requeridos por dichos organismos.

- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.

9. Unidad de Gestión de Reclamos, a la que le corresponde:

- Realizar la Admisibilidad de los reclamos en contra de Fonasa o Isapres ingresados en Santiago.
- Administrar el Sistema de Reclamos Digitales (SUR), generando las alertas de funcionamiento del Sistema y realizando los requerimientos a las áreas pertinentes para su optimización.
- Colaborar, siendo contraparte técnica para el Sistema Informático de la Extranet Aseguradoras.
- Realizar la validación de la información de las bases de datos de reclamos y recursos ingresados, resueltos y pendientes a Nivel Nacional.
- Realizar asistencia técnica al/la Intendente/a de Fondos ante los requerimientos de Fonasa, Isapres y otros Organismos externos, sobre información de reclamos.
- Generar y actualizar para el sitio Web Institucional la información de la Intendencia de Fondos, mediante la plataforma de Gestión de Contenidos respectiva.
- Participar en Comisiones internas y externas a solicitud de el/la Intendente/a de Fondos.

3º 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 de prestadores institucionales, Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; velando 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 Urgencias y sobre condicionamiento de la atención de salud y administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud. Además de desarrollar todas las propuestas normativas y técnicas que la Superintendencia requiera presentar al Ministerio de Salud, y que permitan mejorar los sistemas de evaluación de calidad en salud en resguardo de la seguridad, los resultados y la satisfacción usuaria en las atenciones de salud.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Prestadores de Salud se organiza internamente a través de 4 Subdepartamentos y 2 unidades, que dependerán directamente de el/la Intendente/a, a las que les corresponderán las funciones que se indican:

1. Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal: le corresponde coordinarse con los otros Subdepartamentos de la Intendencia, para la gestión oportuna de los procesos sancionatorios contra prestadores institucionales de salud, entidades acreditadoras, y otras personas fiscalizadas y, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Fiscalía, hacer la propuesta de resolución al/la Intendente/a, por lo que deberá:

- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de prestadores de salud que incumplan con la normativa legal, reglamentaria y/o con las instrucciones que se les impartan.
- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de entidades acreditadoras que incumplan con la normativa legal, reglamentaria y/o las instrucciones que se les impartan.
- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de los Mediadores autorizados que incumplan con la normativa legal, reglamentaria y/o con las instrucciones que se les impartan.
- Coordinar con la Fiscalía y la Intendencia de Fondos criterios de sanciones generales.
- Coordinarse con el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad y el Subdepartamento de Gestión en Calidad de la Intendencia para la gestión oportuna de los procesos relacionados con la Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, el Registro de Prestadores Individuales de Salud, la Fiscalización de Prestadores y Entidades Acreditadoras, de acuerdo a las

facultades y lineamientos establecidos por la institución.

- 2. Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud**, le corresponde la gestión e implementación de todos los procesos relacionados con los sistemas de evaluación de la calidad en salud en prestadores de salud, con el propósito de contribuir a la seguridad en las atenciones en salud, a través del cumplimiento de los estándares nacionales de acreditación, registro de prestadores y derechos de las personas en salud, participación activa en proyectos y convenios de colaboración en materia de calidad.

Este Subdepartamento se organizará en las siguientes Unidades:

- a. **Unidad de Gestión en Acreditación**, a la que le corresponde:
- Gestionar los procesos de solicitudes de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud;
 - Autorizar y Gestionar las solicitudes de las Entidades Acreditadoras y sus evaluadores, renovación de Entidades Acreditadoras, renuncias y desvinculaciones de Evaluadores y Directores Técnicos, ampliación de campos de acción, actualizaciones y modificaciones de representante legal, cambios de sede, dirección, teléfono, correos electrónicos, entre otros;
 - Administrar y gestionar el Sistema de Fichas técnicas de Prestadores Institucionales, crear nuevas fichas y dar respuesta a requerimientos de los usuarios internos y externos;
 - Coordinar y gestionar las solicitudes de pronunciamiento de los Prestadores Institucionales, relacionados a características y situaciones particulares del prestador, para someterse a un proceso de Acreditación.
 - Gestionar y desarrollar herramientas de evaluación, para el desarrollo del Examen del Evaluador de Entidades Acreditadoras, tanto en su parte teórica como práctica, desde la elaboración y validación de preguntas y construcción de escenarios simulados, hasta la toma y entrega de resultados;
 - Desarrollar, implementar y mantener las herramientas técnicas necesarias para el fortalecimiento de la calidad y eficiencia del Sistema Nacional de Acreditación.
 - Elaborar orientaciones técnicas referidas a las materias de Acreditación y Ley de Derechos y Deberes, en coordinación con el Subdepartamento de Fiscalización.
 - Gestionar y elaborar propuesta de Informes Médicos, solicitados por el Subdepartamento de Derechos de las personas, de Fiscalización y de Sanciones y apoyo legal.
 - Dar oportuna respuesta a consultas en las materias relacionadas a Sistema Nacional de Acreditación y Derechos y Deberes, de acuerdo a procedimientos establecidos.
 - Administrar y actualizar el Observatorio de Calidad de la Intendencia, en coordinación con Subdepartamentos y de acuerdo a lineamientos y Política de Comunicaciones.
 - Apoyar en estudios, informes técnicos, proyectos, y desarrollo de instrumentos técnicos, que se relacionen con la Intendencia de Prestadores.
 - Mantener registro de las interpretaciones de las normas del Sistema de Acreditación para Prestadores Institucionales de Salud, "Compendio de Interpretación de Normas del Sistema de Acreditación".
 - Participar en comités, mesas de trabajo y otros, con otros Organismos del Sector Salud, según requerimientos.
 - Gestionar las actividades del Comité Editorial de la Intendencia de Prestadores.
- b. **Unidad de Registro**, a la que le corresponde gestionar los procedimientos de Registros del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, dando fe pública de su contenido, mediante:
- Tramitación de solicitudes por canales de atención, de inscripción de títulos y especialidades en el registro de Prestadores Individuales en Salud
 - Gestión de inscripciones masivas de Prestadores Individuales de Salud,

en virtud de lo informado por las instituciones de educación superior reconocidas por el estado, respecto de sus egresados.

- Gestión y administración de convenios con universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, Seremis de Salud y Educación, Ministerio de Relaciones Exteriores y de Educación, EUNACOM, Entidades Certificadoras de Especialidades autorizadas por el Ministerio de Salud, entre otras.
- Mantención de sistemas de registro de Prestadores Individuales de Salud, Prestadores Institucionales Acreditados, Mediadores, Entidades Acreditadoras y Entidades Certificadoras de Especialidades, entre otros que la autoridad disponga.
- Apoyo al Subdepartamento en materia de Sorteo de Designación de Entidades para procesos de acreditación de prestadores, administración de sistema web de acreditación vigente, entre otras.
- Gestión de la información respecto a bases de datos solicitadas tanto a nivel interno como a nivel externo.

3. Subdepartamento de Fiscalización en Calidad, le corresponde:

- Fiscalizar a los prestadores institucionales de salud públicos y privados, en el cumplimiento de Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, Ley 20.394, que prohíbe el condicionamiento de la atención en salud, Ley 21.030, que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales.
- Fiscalizar a las Entidades Acreditadoras autorizadas, en la normativa vigente del Sistema de Acreditación para los Prestadores institucionales de Salud, en relación a la ejecución de los procesos de acreditación, y en todos los temas relacionados con su giro.
- Fiscalizar a los Prestadores Institucionales en la mantención de los estándares de acreditación.
- Fiscalizar a los mediadores inscritos en el registro de esta Superintendencia, y a las entidades certificadoras autorizadas por el Ministerio de Salud.
- Tramitar los Recursos de Reposición interpuestos en contra de lo resuelto por el/la Intendente/a de Prestadores, relacionados con los procesos de acreditación y/o fiscalización, señalados precedentemente.
- Coordinar y/o ejecutar las fiscalizaciones requeridas en el contexto del proceso de resolución de reclamos, y de verificación de cumplimiento, según las prioridades del Subdepartamento.
- Realizar actividades investigativas e informes técnicos, para fundamentar el levantamiento de cargos, a los diferentes sujetos de fiscalización.
- Gestionar y desarrollar herramientas para fortalecer los módulos y procedimientos de fiscalización, acorde a los recursos disponibles.
- Gestionar, desarrollar y actualizar herramientas para optimizar el trabajo de las Entidades Acreditadoras en los procesos de acreditación (Formatos de informes, check list, instructivos, etc.).
- Elaborar, formalizar y actualizar circulares instructivas para la gestión eficiente de las Entidades Acreditadoras, durante el desarrollo de su trabajo en los procesos de acreditación y de las otras obligaciones que les impone el Reglamento de Acreditación.
- Elaborar informes consolidados, que muestran el análisis de los resultados de las distintas materias de fiscalización que competen a este Subdepartamento, para su publicación y disposición a las personas usuarias.
- Apoyar en estudios, proyectos, desarrollo de instrumentos y otros, que se relacionen con el trabajo y las facultades de la Intendencia de Prestadores, en conjunto con los otros Subdepartamentos.
- Participar en comités, mesas de trabajo y otros, con distintos Organismos del sector salud, según requerimientos.

4. Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud, le corresponde la gestión de los procesos relacionados a la resolución de conflictos que se suscitan entre personas y prestadores de salud, respecto a cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, condicionamiento de atención y mediación en salud con prestadores privados según lo establecido en la Ley N°19.966.

Este Subdepartamento se organizará en las siguientes Unidades:

- a. **Unidad de Admisibilidad y Gestión de Casos** a la que le corresponde:
- Efectuar análisis de admisibilidad y la tramitación que corresponda, de acuerdo a la normativa, de reclamos que presenten las personas en contra de prestadores de salud, fundados en la Ley N° 20.584, de Derechos y Deberes de las personas; o el condicionamiento de la atención de salud al otorgamiento de garantías.
 - Gestionar el proceso de mediación con prestadores privados de salud, de conformidad a lo previsto en la Ley N° 19.966 y su Reglamento. Conocer y resolver reclamos en contra de mediadores del Registro a cargo de la Superintendencia de Salud. Administrar el registro de mediadores en salud, gestionando solicitudes de postulación, actualización de datos, así como de renuncia de los profesionales inscritos en él.
 - Coordinar con la Unidad de Gestión de Reclamos, respecto a resoluciones impartidas y sus respectivas instrucciones a prestadores de salud, para apoyar en la verificación de cumplimiento de dichas instrucciones, a solicitud de parte.
 - Efectuar gestión directa de casos con prestadores de salud, reclamantes e instituciones del sector si corresponde, a fin de recabar información y antecedentes necesarios para la resolución de reclamos, procurando la oportunidad en la gestión de éstos.
 - Dar apoyo técnico en materias sanitarias a la Unidad de Gestión de Reclamos.
- b. **Unidad de Gestión de Reclamos** a la que le corresponde gestionar los procesos de resolución de conflictos entre usuarios/as y prestadores del sistema de salud, velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud y de las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención de salud, mediante;
- La resolución de reclamos que se susciten entre las personas y prestadores de salud respecto al cumplimiento de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, Ley N° 20.394, de Condicionamiento de la Atención de Salud y las demás que la ley le encomiende a la Intendencia de Prestadores
 - La tramitación y resolución de los recursos interpuestos en contra de lo resuelto por el/la Intendente/a de Prestadores con ocasión de la resolución de las controversias y/o reclamos señalados en letras precedentes.
- 5. Unidad de Control de Gestión:** Le corresponde coordinarse con los Subdepartamentos y Unidades de la Intendencia, para mantener un monitoreo permanente de los procesos y sus indicadores de gestión, y realizar análisis de información estadística para la elaboración de reportes y minutas de apoyo a la toma de decisiones. Además, le corresponde lo siguiente:
- Coordinar la elaboración de Indicadores de Gestión y Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de la Intendencia, así como el reporte de resultados de los mismos.
 - Centralizar la información estadística de la Intendencia, generando reportes, informes y minutas tanto para clientes internos y externos.
 - Coordinar la elaboración y realizar el seguimiento de Planes de Trabajo de la Intendencia.
 - Coordinar y participar en la elaboración y actualización de los procesos al interior de la Intendencia, para que se ajusten a los criterios de calidad y riesgo institucionales.
 - Coordinar la elaboración y actualización de las Matrices de Riesgo Institucional de los procesos a cargo de la Intendencia.
 - Coordinar la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos de las distintas Unidades de la Intendencia.
 - Asesorar a la Intendencia en el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, así como el mejoramiento de sistemas informáticos existentes.
 - Elaborar las respuestas a solicitudes de Transparencia requeridas a la Intendencia.
- 6. Unidad de Regulación:** Le corresponde:
- Preparar propuestas de regulación en las materias de competencia de la Intendencia y en las demás que se le encarguen;

- Preparar las repuestas institucionales a las solicitudes y consultas que le sean formuladas a esa Intendencia por la Contraloría General de la República, el Congreso Nacional y demás organismos del Estado, así como de otras instituciones, que se le encarguen; y
- Colaborar en la función de interpretación de las normativas de competencia de esa Intendencia que se le encarguen.

4° FISCALÍA.

A la Fiscalía le corresponde asesorar jurídica y judicialmente al/la Superintendente/a de Salud; definir los criterios jurídicos que deba aplicar la institución en todas las materias de su competencia, para los efectos de la regulación, fiscalización y resolución de controversias y reclamos en general, 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:

- Asesorar jurídicamente en la elaboración de los actos administrativos que emitan el/la Superintendente/a, las Intendencias y sus Departamentos, otorgando, en los casos que corresponda, los pronunciamientos respectivos;
- Tramitar los recursos jerárquicos, de revisión y las apelaciones de los fallos arbitrales y elaborar una propuesta de resolución de los mismos.
- Participar en el estudio y la elaboración de regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud;
- Asumir la Defensa Judicial de la Superintendencia y, en general, representar a la Institución ante los tribunales de justicia;
- Coordinar, visar o elaborar cuando corresponda, las respuestas a las solicitudes que formulen el/la Superintendente/a, Intendencias y Departamento, el H. Congreso de la República, la Contraloría General de la República, Ministerios y/o Servicios, y, en general, las personas naturales y jurídicas públicas y/o privadas que determine el/la Superintendente/a, y;
- Coordinar la participación de la Superintendencia en los proyectos legislativos en que le corresponda intervenir y prestar la asesoría correspondiente.

5° DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Al Departamento de Administración y Finanzas le corresponde la gestión y administración de los recursos financieros y materiales de la institución, para lo cual diseña y ejecuta en forma continua los procesos administrativos que permitan mantener la operatividad y el funcionamiento óptimo de la Superintendencia; mediante la gestión y administración de los recursos financieros del servicio, la gestión de compras con estándares de calidad, oportunidad y precios convenientes; la gestión y monitoreo de los contratos; la gestión de mantención de la infraestructura y logística de los servicios generales y gestión del soporte administrativo para la correcta operación institucional".

El Departamento de Administración Finanzas se organiza internamente a través de 5 Subdepartamento y 2 Unidades:

1. Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad le corresponde:

- Elaborar el proyecto de presupuesto, controlar su ejecución y llevar la contabilidad de la Superintendencia de Salud.
- Elaborar los informes y reportes financieros, tanto internos como externos.
- Ejecutar instrucciones y normas sobre el manejo, ejecución y control del presupuesto de la institución, impartidas por la Dirección de Presupuestos y la Contraloría General de la República.
- Proponer, diseñar y establecer procesos y procedimientos sobre el manejo, ejecución y control del presupuesto de la Superintendencia de Salud.
- Ejecutar el Pago a proveedores de acuerdo a normativa vigente.
- Realizar análisis de las cuentas, conciliaciones bancarias, balances e informes necesarios para dar cuenta de las finanzas y situación contable de la Superintendencia de Salud.

- Rendir cuentas presupuestarias y extrapresupuestarias.
- Administración y control de los contratos de dependencias institucionales.
- Gestión de documentos de garantía, consistente en la recepción, registro y custodia de los documentos exigidos por la Superintendencia de Salud a los oferentes y contratados.
- Realizar una adecuada administración de la bodega.
- Asesorar y realizar las demás funciones o labores que la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas le encomiende, en el ámbito de su competencia.

2. Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas, le corresponde: Diseñar y aplicar una estrategia eficaz y eficiente de gestión de Recursos Humanos, destinada a promover un óptimo clima laboral y un adecuado desarrollo de los diferentes procesos que dicen relación con las personas que se desempeñan en la Superintendencia.

Este Subdepartamento se organizará en las siguientes Unidades:

a.- Unidad de Gestión de Personas y Remuneraciones, le corresponde:

- Supervisar la correcta y oportuna elaboración y entrega de actos administrativos del Ciclo de Vida del Personas, y de otros documentos de contratación y movimiento de personal de la institución, así como aquellos que reconocen derechos y otorgan beneficios.
- Elaborar los actos administrativos correspondientes a las materias de personal, en conformidad a la normativa vigente.
- Asegurar el correcto registro y entrega de los actos administrativos que dependan de la unidad, solicitadas por usuarios/as o por otras instancias, ya sea interna y externa.
- Control y registro de la jornada laboral, pago y compensación de horas extraordinarias.
- Orientar, informar y retroalimentar continuamente a la Jefatura del Subdepartamento, funcionarios y funcionarias sobre materias legales, técnicas y administrativas del área de Recursos Humanos.
- Elaborar información de dotación.
- Asegurar el correcto registro y mantención de base de datos del personal de la Institución, así como la sistematización de la información en los sistemas de gestión de Recursos Humanos.
- Mantención y procesamiento de información que permita elaborar informes respecto a información de materias de personal, de acuerdo a requerimiento externos.
- Validación permanente de cálculos del proceso de remuneraciones arrojados por el Sistema, asegurando que estos sean correctos y que se encuentren ajustados a la normativa vigente.
- Validación periódica de trazabilidad del proceso de remuneraciones en el sistema de personal y remuneraciones, de manera de detectar las incidencias que podrían incidir en los cálculos de pagos y su respectiva contabilización.
- Atender a los funcionarios y funcionarias que requieren información, certificados y asesoría.
- Administrar el beneficio de Jardín Infantil y el derecho de Sala Cuna para los funcionarios y funcionarias.
- Gestionar la tramitación de beneficios que otorgan las Cajas de Compensación de Asignación Familiar a todos los funcionarios y funcionarias.
- Orientar y acompañar a los funcionarios y funcionarias en caso de Accidentes del Trabajo, Accidentes del Trayecto y Enfermedad Profesional.
- Registro y resguardo de Sumarios Administrativos.
- Las demás funciones que le encomiende su jefatura.

a. Unidad de Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida, le corresponde:

- Proponer y gestionar la creación y actualización de los Perfiles de Cargo.
- Gestionar la implementación de procesos de Reclutamiento y Selección, además de los concursos de ingreso a la Planta.

- Asegurar el correcto registro y mantención de información que pudiera ser requerida por el Servicio Civil para los informes de gestión que determinado organismo requiera.
- Gestionar proceso de inducción e ingreso de personas.
- Promover la Inclusión e Igualdad de Género en la Institución.
- Establecer orientaciones para la efectiva implementación de la Capacitación a nivel nacional.
- Realizar mediciones de Clima Organizacional e implementar medidas que promuevan los ambientes laborales saludables.
- Promover el correcto funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación y el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, según corresponda.
- Velar por el cumplimiento en materias de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes del Trabajo.
- Gestionar el proceso anual de Evaluación del Desempeño, controlar la ejecución del proceso calificador institucional, promoviendo la objetividad, transparencia, criterios comunes para todos los funcionarios y funcionarias, garantizando que el proceso sea plenamente informado y que se dé la retroalimentación entre pre-calificador y precalificado.
- Supervisar la correcta y oportuna elaboración y entrega de los Indicadores de Control de Gestión Interna, así como también, los convenios de los Altos Directivos Públicos.
- Gestionar la aplicación de encuestas tanto internas como externas como, por ejemplo: encuesta psicosocial.
- Gestionar la movilidad interna de las personas, dentro de la Institución.
- Gestionar el fin del ciclo de vida laboral de las personas que se desempeñan en la Superintendencia de Salud.
- Las demás funciones que encomiende la Jefatura.

c. Servicio de Bienestar, le corresponde:

- Otorgar y administrar beneficios vinculados a las áreas de salud, educación, asistencia social, cultural, recreación, entre otras, según disponibilidad presupuestaria y acuerdos del Consejo Administrativo.
- Elaborar, implementar y evaluar políticas, programas y proyectos que responda a las necesidades e intereses de los afiliados y afiliadas.
- Proponer la celebración de convenios con instituciones y empresas públicas y privadas, orientadas a generar beneficios y prestaciones que permitan elevar la calidad de vida de los afiliados y afiliadas al Bienestar y grupo familiar.
- Proponer al Consejo Administrativo las medidas, proyectos, acuerdos, normas y procedimientos que requieran de su aprobación y que tiendan al mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio de Bienestar
- Proponer, ejecutar y controlar el Presupuesto anual del Bienestar.
- Mantener un sistema administrativo-contable y de control financiero de los recursos del Servicio de Bienestar.
- Efectuar, conforme a los acuerdos del Consejo Administrativo todos los gastos y pagos que deba hacer el Servicio de Bienestar y gestionar el registro financiero contable de éstos.
- Elaborar informes estadísticos relacionados con la Gestión del Bienestar.
- Coordinar y poner a disposición de los afiliados distintas instancias de orientación y educación de seguridad social, beneficios, salud, entre otras que permitan un mejor desarrollo y aprovechamiento de redes de apoyo que el individuo tiene a su disposición.
- Realizar análisis periódicos de la gestión del Servicio de Bienestar, de su organización, procedimientos internos y principalmente de las necesidades de los afiliados y afiliadas.
- Coordinar, proponer, reportar y dar cumplimiento a los acuerdos del Consejo Administrativo.
- Las demás funciones que encomiende la Jefatura.

3. Subdepartamento de Administración, le corresponde: Proveer, administrar y gestionar los bienes y/o servicios necesarios con el objeto de asegurar el normal funcionamiento de la institución; coordinar, dirigir y controlar la prestación de servicios que permitan a la institución desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz; gestionar y tramitar la documentación que ingresa y egresa de la institución; y asesorar y realizar las demás funciones o labores que la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas le encomiende,

en el ámbito de su competencia, se encuentra subdivido en dos unidades:

a. Unidad de Servicios Generales le corresponde:

- Coordinar, dirigir y controlar la prestación de servicios generales que permitan a la institución desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz.
- Administrar servicios de apoyo en el ámbito administrativo y operacional para el eficiente funcionamiento de la institución.
- Organizar, dirigir y controlar la mantención, habilitación y adecuación de los bienes inmuebles institucionales para mejorar las condiciones físicas de los espacios de trabajo y de atención de público.
- Velar por la correcta, oportuna y eficiente gestión documental.
- Realizar una adecuada administración del activo fijo.
- Realizar la gestión operativa con los proveedores.
- Implementar procedimientos en la búsqueda de una mejora en la calidad de cada uno de los procesos de la unidad.

b. Unidad de Adquisiciones le corresponde:

- Realizar la adquisición de bienes y servicios conforme a la normativa de compras públicas vigente.
- Elaborar, ejecutar y controlar el Plan Anual de Compras de la institución.
- Emitir las órdenes de compra.
- La coordinación de la recepción y aceptación de bienes y servicios por parte de las unidades requirentes.
- La recepción de facturas y tramitación interna de ellas.
- Gestionar el seguimiento administrativo de los contratos celebrados por la institución.
- Realizar la gestión administrativa con los proveedores.
- Realizar una adecuada administración y control de la bodega.
- Implementar procedimientos en la búsqueda de una mejora en la calidad de cada uno de los procesos de la unidad.

4. Subdepartamento de Tecnologías de la Información:

- Planificar estrategias de automatización de procesos y el uso de las tecnologías de información.
- Incorporar tecnologías innovadoras a través de modelos de gestión que permitan mejorar el desarrollo de los procesos operativos y de apoyo de la Institución.
- Mantener un servicio de atención permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipo computacional.
- Colaborar en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

5. Subdepartamento de Atención de Personas y Participación Ciudadana

- Atender los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los canales presencial, telefónico, escrito, web u otro habilitado, de manera oportuna, velando por una orientación basada en la normativa, a través del Modelo Integral de Atención y enfocado a la satisfacción de los requirentes;
- Controlar los resultados de indicadores de calidad en los distintos puntos de atención de la Región Metropolitana, conforme a los lineamientos institucionales;
- Administrar el Procedimiento de Atención de Usuarios/as Nacional en términos de manuales, protocolos, matriz de riesgo, plan de contingencia y sistemas informáticos;
- Gestionar presentaciones recibidas desde las plataformas de derivación de Presidencia de la República, OIRS del Ministerio de Salud y aquellas que se habiliten con otros organismos;
- Coordinar a nivel nacional el correcto funcionamiento de los Mecanismos de Participación Ciudadana que establezca la institución;
- Ser contraparte técnica con áreas internas y organismos externos en el desarrollo de proyectos y actividades relacionadas con la atención de usuarios/as.

6. Unidad de Gestión y Apoyo Legal, le corresponde: coordinarse con los Subdepartamentos y Unidades del Departamento de Administración y Finanzas, para mantener un monitoreo permanente de los procesos y sus indicadores de gestión, y realizar análisis de información estadística para la elaboración de reportes y minutas de apoyo a la toma de decisiones. Además, le corresponde:

- Colaborar en el proceso de planificación estratégica del Departamento, estableciendo los planes de trabajo anuales.
- Controlar la gestión de los subdepartamentos y unidades que conforman el Departamento, monitoreando los planes de trabajo, indicadores definidos y elaborando los reportes de gestión requeridos.
- Proponer y colaborar, en base al análisis y evaluación de indicadores, en la implementación de iniciativas de mejora e innovación en los procesos y organización del trabajo, que permitan agregar valor a las funciones que desarrollan y para favorecer la eficiencia de los procesos del Departamento.
- Asesorar en la elaboración de los actos administrativos que emitan los Subdepartamentos y Unidades del Departamento, otorgando en los casos que corresponda, los pronunciamientos respectivos.
- Coordinar la elaboración y seguimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de la Jefatura del Departamento.
- Reportar el seguimiento y cumplimiento de los informes de auditoría del Departamento, coordinándose con los subdepartamentos y unidades.
- Elaborar y monitorear la matriz de riesgos del Departamento, coordinándose con los subdepartamentos y unidades.
- Ser contraparte de la Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión.
- Asesorar y realizar las demás funciones o labores que la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas le encomiende, en el ámbito de su competencia.

7. Unidad de Transparencia y Lobby, le corresponde:

- Coordinar, gestionar y supervisar el cumplimiento de Ley N°20.285 (Ley de Transparencia), respecto a las respuestas de las solicitudes ciudadanas en los plazos establecidos;
- Velar por que se emitan, en los plazos establecidos por el Instructivo General N°10, las respuestas a las 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.
- Generar informes estadísticos de gestión que deban ser publicados en el portal web de la Institución;
- Implementar, coordinar y velar el cumplimiento sobre el sistema de Integridad Institucional.
- Coordinar el Comité de Integridad y administrar el Sistema de Integridad.
- Gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de las Leyes de Transparencia Activa y Lobby al interior de la Superintendencia de Salud.
- Administrar el portal web

6º DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO.

Al Departamento de Estudios y Desarrollo le corresponde generar datos estadísticos, 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 producción de estadísticas e indicadores, la investigación y el desarrollo de estudios propios y en colaboración con otros organismos técnicos.

7º UNIDADES DE DEPENDENCIA DIRECTA DEL SUPERINTENDENTE DE SALUD

1. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA, le corresponde:

- 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.
- Coordinador 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/la Superintendente/a.

2. UNIDAD DE COMUNICACIONES, le corresponde:

- Asesorar al/la Superintendente/a, a los/las Intendentes/as y a los/las Agentes Zonales en los aspectos relacionados con medios de comunicación de carácter nacional y regional, efectuando promoción de temas de relevancia institucional en los medios de comunicación.
- Gestionar apariciones de el/la Superintendente/a, de los/las Intendentes/as y de los/las Agentes Regionales en los medios de prensa de circulación nacional y regional.
- Asesorar en la emisión de comunicados, gestión de medios y organización de actividades comunicacionales.
- Coordinar los requerimientos dirigidos a la Institución a través del "Portal de Servicios del Estado" www.chileatiende.cl.
- Promover y educar a la población mediante estrategias de difusión digital con contenido relativo a la institución y sobre políticas públicas del sector salud.
- Posicionar y promover las redes sociales con el foco puesto en la educación hacia el público mediante actividades, de las autoridades y funcionarios/as de la institución, e información relevante para los usuarios/as del sector público y privado del sector salud.
- Coordinar ceremonias, gestionar los insumos necesarios para la entrega de placas y certificados y promover la importancia de la Acreditación en calidad de los Prestadores Acreditados públicos y privados en los medios de comunicación, para el conocimiento de la opinión pública.
- Asesorar a las diversas instancias institucionales en la realización de campañas de difusión internas, manteniendo el flujo informativo permanente a todo el personal, respecto de los distintos aspectos y acontecimientos del quehacer de la Superintendencia, relevando logros y estimulando valores y objetivos estratégicos.

3. UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL le corresponde:

- Planificar, Organizar y controlar el funcionamiento de las Agencias Zonales.
- Coordinar entre las Unidades Técnicas del nivel central y las Agencias el traspaso de información velando por la oportunidad y completitud de las comunicaciones.
- Establecer instancias comunicacionales conforme a lineamientos institucionales.
- Velar por la generación de registros e informes estadísticos y de cumplimiento vinculados a los compromisos de gestión institucionales.

Para el cumplimiento de sus funciones, se organiza internamente a través de 3 Agencias Zonales Norte (que incluye las Regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo), Centro (que incluye las Regiones de Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule y Ñuble) y Sur (que incluye las Regiones de Bío Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes), a las cuales le corresponde:

- Organizar, gestionar y controlar el funcionamiento global de las Agencias Regionales quienes entregan directamente los servicios a los usuarios de la región correspondiente.
- Evaluar el funcionamiento de su zona conforme a los lineamientos dados por las Intendencias y Jefatura de la Unidad, de acuerdo a las facultades delegadas y a las funciones encomendadas.
- Velar porque las Agencias Regionales ejerzan las funciones que se les encomienden y que consisten, fundamentalmente en proporcionar orientación al público, resolver reclamos administrativos, tramitar juicios arbitrales, 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.

4. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, INNOVACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN, le corresponde:

- Velar por la coherencia estratégica del quehacer institucional y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, contribuyendo a optimizar el trabajo de la organización.

- Representar en forma transversal a la institución, en reuniones ante otros organismos, coordinando el establecimiento, revisión y negociación de las definiciones estratégicas y metas institucionales.
- Proponer y llevar a cabo el proceso de planificación estratégica, diseñar y administrar un Sistema de Control de Gestión institucional para monitorear el cumplimiento de metas y objetivos y detectar las desviaciones e impactos.
- Administrar integralmente el Sistema de Gestión de Procesos y Riesgos mediante la asistencia técnica y monitoreo en conjunto con las distintas áreas.
- Generar, operar y mantener las metodologías y procedimientos que den cuenta de la buena gestión de seguridad de la información para el soporte a los procesos que le competen a esta Superintendencia.
- 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.
- Contribuir a la instalación de una cultura de género en la Institución con foco en las personas, para responder integralmente a sus necesidades respecto de las inequidades de género presentes en el Servicio y en el sistema de salud. Esta función se realizará por la Encargada de Género de la Superintendencia de Salud.
- Coordinar el desarrollo, implementación y seguimiento de proyectos institucionales estratégicos con foco en la innovación y transformación digital, a través de la coordinación permanente con las áreas de la Superintendencia, así como con otras instituciones con el fin de optimizar los servicios entregados a la ciudadanía.
- Coordinar y gestionar al interior de la Institución el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Nacional de prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos funcionarios tales como cohecho, fraude al fisco y malversación de caudales públicos.
- Conforme a lo anterior, la persona de la Unidad, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° inciso 6° de la Ley N°19.913 se relacionará con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y, conforme a lo señalado en el Oficio Circular N°20 de 15 de mayo de 2015, del Ministerio de Hacienda, en la Guía de recomendaciones que incluye enviar un reporte de Operaciones Sospechosas (ROS), para lo cual deberá analizar bajo una perspectiva preventiva, todo los actos, operaciones y materias de la Institución que puedan estar afectas a riesgo, especialmente aquellas en el ámbito de fiscalización y compras públicas.

5. UNIDAD DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS Y DATOS, le corresponde:

- Liderar el proceso de gestión de la disponibilidad, usabilidad e integridad de las bases de datos de la Superintendencia de Salud, considerando políticas, metodologías y estándares de calidad definidos por la Institución, con el fin de generar información para la toma de decisiones.
- Generar estadísticas e indicadores, verificando el cumplimiento de los requisitos normativos para la recepción de información de las entidades fiscalizadas (validación de archivos maestros).
- Participar en proyectos y servicios de gestión de datos, en lo referido a políticas, procedimientos y estructuras de los mismos.
- Generar reportes estructurados que provean información relevante a las áreas de negocio, así como las que den respuesta a requerimientos de el/la Superintendente/a.
- Colaborar en la satisfacción de los usuarios/as internos y externos.

II. **DERÓGUESE** la Resolución Exenta N°260, de fecha 01 de abril de 2019 y sus modificaciones Resolución Exenta N°19, de fecha 13 de enero de 2020, Resolución Exenta N°352, de fecha 01 de abril de 2020, Resolución Exenta N°571, de fecha 03 de agosto de 2020, Resolución Exenta N°612, de fecha 17 de agosto de 2020, Resolución Exenta N°727, de fecha 02 de octubre de 2020 y Resolución Exenta N°457, de fecha 17 de junio de 2021.

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. **INSTRÚYASE** al Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las Personas 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 ARCHIVASE.



[Handwritten signature]
PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ
SUPERINTENDENTE DE SALUD

[Handwritten signature]
CVA/MRS/CMB/MMJC/RSC/TNA/PCP

DISTRIBUCIÓN:

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Coordinación Regional
- Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión;
- Unidad de Generación de Estadísticas y Datos
- Archivo