

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas  
Departamento de Administración y Finanzas

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 741**

**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N°  
1238 DEL 02 DE NOVIEMBRE DE  
2022, QUE FIJA ESTRUCTURA Y  
ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD.**

**SANTIAGO, 01 AGO 2023**

## **VISTOS:**

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°17, de 22 de abril de 2022, 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.

## **CONSIDERANDO:**

- 1) Que por Resolución Exenta N°1238, de fecha 02 de noviembre 2022, se estableció la nueva 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. **MODIFÍQUESE** la Resolución Exenta N°1238 de 2022, en lo siguiente:

**1°** En el ítem I, modifíquese numeral 2° 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 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. N<sup>o</sup> 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Ley N<sup>o</sup> 19.966, Ley N<sup>o</sup> 20.850 y demás normativa atinente.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de salud se organiza internamente a través de 6 Subdepartamentos y 2 unidades asesoras dependientes directamente del/la Intendente/a:

**1. Subdepartamento de Regulación**, al que le corresponde:

- Elaborar, proponer, sistematizar, actualizar y difundir las normas administrativas de carácter general de acuerdo a las atribuciones que la ley le otorga a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Formular opiniones técnicas sobre las normas administrativas de carácter general o proyectos emanados de este Subdepartamento de Regulación.
- Resolver los recursos de reposición presentados por los entes fiscalizados a las normas administrativas de carácter general emitidas por el Subdepartamento de Regulación.
- Colaborar, siendo contraparte técnica en temas de Regulación y elaborar instrucciones generales con otros entes de la Administración del Estado, respecto de materias de competencia de la Intendencia;

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

- Tramitar en coordinación con las Agencias Regionales las controversias que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios actuando como árbitro arbitrador.
- Tramitar y resolver en coordinación con las Agencias Regionales los reclamos administrativos que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios.
- Tramitar los recursos de competencia del/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.

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

- Fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios, coberturas y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios 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 previsional.
- Fiscalizar el correcto cumplimiento del Régimen General de Garantías en Salud (RGGS) a que tienen derecho los beneficiarios 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 la Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas (CAEC).
- Realizar pronunciamientos técnicos que permitan la resolución de los reclamos suscitados entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliados y/o beneficiarios, 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.

**4. Subdepartamento de Fiscalización Financiera**, al que le corresponde:

- Fiscalizar a las Isapres en materias de Estados Financieros, Indicadores Legales, Garantía en Custodia y Fondos de Compensación Solidario.
- Fiscalizar a las Isapres y al Fonasa en materia de cotizaciones.
- Evaluar la supervisión basada en riesgo en aspectos de gobierno corporativo y gestión de riesgos financieros y operacionales en las Isapres.
- Elaborar informes y documentos técnicos en materias de interpretación, implementación, monitoreo y aplicación de normas financiero-contables en isapres.

- Realizar pronunciamientos técnicos que permitan la resolución de los reclamos suscitados entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliados y/o beneficiarios, 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.

**5. Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas**, al que le corresponde:

- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de las personas naturales y jurídicas.
- Tramitar los recursos de reposición presentados por personas naturales y jurídicas en el marco de la tramitación de los procedimientos sancionatorios.
- Generar información en relación a las sanciones aplicadas a personas naturales y jurídicas.
- Tramitar las solicitudes de incorporación al Registro de Agentes de Ventas, respecto de los postulantes que desean desempeñar dicha función para una Isapre.

**6. Subdepartamento de Presentaciones Ciudadanas y Verifica Cumplimiento de Reclamos**, al que le corresponde:

- Realizar la Admisibilidad de los reclamos en contra de Fonasa o Isapres ingresados en Santiago.
- Tramitar las presentaciones que corresponde derivar a las Aseguradoras en primera instancia de acuerdo a la normativa vigente.
- Tramitar las presentaciones que corresponde derivar a Otra Entidad de acuerdo al artículo 14, inciso N°2 de la Ley N° 19.880 de mayo de 2003, por ser una materia que no es competencia de la Superintendencia.
- Gestionar y realizar el verifica cumplimiento de los reclamos en contra de Fonasa o Isapres resueltos en Santiago, respecto de lo instruido y de los plazos estipulados por la Intendencia.
- Realizar asistencia técnica al Intendente de Fondos ante los requerimientos de Fonasa, Isapres y otros Organismos externos, sobre información de los reclamos.

**7. Unidad de Control de Gestión**, a la que corresponde:

- Monitorear el cumplimiento de los objetivos planteados y las metas comprometidas de la Intendencia.
- Revisar medios de verificación elaborados por la Intendencia para el cumplimiento de los objetivos y metas comprometidos.
- Diseñar, gestionar y revisar las bases de datos de los productos estratégicos de la Intendencia de Fondos.
- Gestionar, colaborar, revisar y realizar el seguimiento del Plan de Trabajo Anual de la Intendencia de Fondos, Plan Anual de Fiscalización y Plan Anual de Regulación.
- Coordinar y realizar el seguimiento a la Gestión de Procesos y Riesgos de la Intendencia.
- Coordinar y realizar el seguimiento a las mejoras informáticas de los Sistemas de la Intendencia como de los nuevos proyectos informáticos que se desarrollen.
- Elaborar reportes e informes de Control de Gestión para la toma de decisiones del Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

**8. Unidad de Gestión de Garantías en Salud**, a la que le corresponde:

- Gestionar, fiscalizar y resolver los casos en materia de Garantías en Salud ingresados a la Superintendencia, que surjan entre las instituciones de salud previsual o el Fondo Nacional de Salud o Aseguradoras FFAA en caso que corresponda y sus cotizantes o beneficiarios.
- Verificar el otorgamiento de la prestación informada por las Aseguradoras de acuerdo a los casos con Garantías en Salud incumplidas.
- Gestionar la designación del segundo o tercer prestador, a solicitud de un beneficiario, ante el incumplimiento de la garantía de oportunidad que entrega el sistema de Garantías Explícitas en Salud (GES), según los plazos establecidos para la prestación.
- Gestionar los traslados de pacientes beneficiarios de las instituciones de salud previsual solicitados por la Unidad de Gestión Centralizada de Casos de la

División de Gestión de la Red Asistencial de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.

- Monitorear el stock disponible de productos garantizados por la Ley N°19.966 (GES), Ley N°20.850 (Ricarte Soto), frente a una notificación o casos ingresados en materia de Garantías en Salud, y cuando corresponda, Gestionar acciones en conjunto con el Ministerio de Salud, Instituto de Salud Pública, Central Nacional de Abastecimiento y Aseguradoras.

**2°** En el ítem I, numeral 5°, punto 5, modifíquese por Unidad de Gestión Interna y Bienestar, le corresponde:

Implementar y gestionar estrategias para el cumplimiento de los objetivos y compromisos del Departamento de Administración y Finanzas, contribuyendo a optimizar la gestión interna de las áreas que lo componen, incluyendo la ejecución de acciones orientadas al bienestar del personal de la institución.

- Efectuar un monitoreo permanente de los procesos y sus indicadores de gestión en coordinación con los Subdepartamentos y Unidades del Departamento de Administración y Finanzas, realizando análisis de información estadística para la elaboración de reportes y minutas de apoyo a la toma de decisiones.
- Colaborar en el proceso de planificación estratégica del Departamento, estableciendo los planes de trabajo anuales.
- 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.
- Coordinar la elaboración y seguimiento del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de la Jefatura del Departamento y del Superintendente de Salud en las materias relativas a administración y finanzas.
- 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.
- Administrar el Portal de Transparencia, gestionando las respuestas del área de administración y finanzas.
- Coordinación y seguimiento a requerimientos de Contraloría General de la República, DIPRES, Minsal u otros organismos públicos y/ privados.

**3°** En el ítem I, numeral 5°, punto 6, elimínese Servicio de Bienestar.

**4°** En el ítem I, numeral 5°, punto 5, agréguese letra a. Servicio de Bienestar:

- 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.
- Efectuar asesoría y acompañamiento en temáticas de seguridad social.
- 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.
- 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.
- Solicitar los registros financiero contables a la Unidad de Gestión de Personas y Remuneraciones.
- Elaborar informes estadísticos relacionados con la Gestión del Bienestar.
- 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.

- II. **DEJASE** 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.
- III. **DEJASE CONSTANCIA** que esta modificación no afecta la vigencia de la Resolución Exenta N°1238 de 2 de noviembre de 2022, la que se mantiene vigente en todo lo no modificado por la presente.
- IV. **INSTRÚYASE** al Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas actualizar el organigrama de estructura Organizacional para su debida comprensión y publicación en el Portal Web Institucional, de acuerdo a los lineamientos de Gobierno Transparente.
- V. La presente estructura organizacional entrará en vigencia a contar del 01 de agosto de 2023.

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



**DR. VÍCTOR TORRES JELDES**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**RSC/JDC/SAQ/TNA/PCP**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Intendencia de Prestadores de Salud.
- Fiscalía.
- Unidad de Gestión Corporativa y Participación Ciudadana.
- Departamento de Estudios y Desarrollo.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Departamento de Políticas Públicas en Salud.
- Unidad de Comunicaciones.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión.
- Unidad de Datos y Estadística.
- Unidad de Asesoría Médica.
- Archivo