

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1574

**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA
N°347 DEL 01 DE ABRIL DE 2025,
QUE FIJA ESTRUCTURA Y
ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD.**

SANTIAGO, 30 DIC 2025

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;
5. El Decreto Supremo N°25, del 2024, que establece subrogancia en el cargo de Superintendente de Salud, y
6. Lo previsto en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1) Que por Resolución Exenta N°347, de fecha 01 de abril 2025, 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 objetivo 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°347 de 2025, en lo siguiente:

1° En el ítem I, modifíquese numeral 2° Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales en Salud, punto 5 Subdepartamento de Resolución de Conflictos.

- Resolver las controversias que surjan entre las Isapre o el FONASA y sus cotizantes o beneficiarios/as actuando como árbitro arbitrador en coordinación con las Agencias Regionales.
- Resolver los reclamos administrativos que surjan entre las Isapre o el FONASA y sus cotizantes o beneficiarios/as en coordinación con las Agencias Regionales.
- Resolver 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.
- Gestionar la designación del tercer prestador en la Región Metropolitana 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 y coordinar con las Agencias Regionales la designación de tercer prestador en sus regiones.
- Gestionar los traslados de pacientes beneficiarios/as de las Isapres solicitados por la Unidad de Gestión Centralizada de Casos de la División de Gestión de la Red.

2° En el Ítem I, numeral 3°, Intendencia de Prestadores de Salud, punto 4 Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud, se agrega la función de gestionar la plataforma extranet de la Intendencia de Prestadores.

3° En el ítem I, numeral 3°, Intendencia de Prestadores de salud, punto 4, Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud, elimínese el punto 1, Unidad de Admisibilidad de Reclamos y Gestión de Mediación, reemplazándola por la siguiente: Unidad de Gestión de Mediación, a la que le corresponde:

- Gestionar el proceso de mediación con prestadores privados de salud, de conformidad a lo previsto en la Ley N°19.966 y su Reglamento en coordinación con las Agencias Regionales. Impartir instrucciones necesarias para el cumplimiento de los fines y metas vinculadas al proceso de mediación. Tramitar las solicitudes de mediación correspondientes a la región Metropolitana y asesorar y colaborar con las Agencias Regionales en la tramitación de sus solicitudes de mediación.
- Administrar el registro de mediadores en salud, gestionando solicitudes de incorporación al Registro de Mediadores con Prestadores privados a nivel nacional, actualización de datos, así como de renuncia de los/las profesionales inscritos en él, responder consultas, y conocer y resolver reclamos en contra de mediadores del Registro a cargo de la Superintendencia de Salud y derivar a sanciones cuando lo amerite.
- Mantener registros al día de la información generada por los procesos de mediación que permitan dar cuenta de la gestión cualitativa y cuantitativa que se realiza, y facilitar de manera oportuna a quien corresponda.

4° En el ítem I, numeral 3°, Intendencia de Prestadores de salud, punto 4, Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud, punto 2 Unidad de Gestión de Reclamos, modifíquese la última viñeta, por lo siguiente: Ejecutar tareas de Administración funcional de los sistemas de reclamos vigentes.

5° En el ítem I, numeral 7°, punto 2, Gestión Corporativa y Participación Ciudadana, letra a), Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana agréguese lo siguiente:

- Coordinar y administrar el procedimiento de análisis y definición oportuna de la admisibilidad de las presentaciones recibidas.
- Coordinar la articulación efectiva entre áreas internas, aseguradoras, prestadores y organismos externos, asegurando la fluidez en la asignación y derivación de casos.
- Gestionar la continuidad operativa para prevenir incidencias que alteren la ejecución del proceso y que afecten la calidad de servicio.

6° En el ítem I, numeral 7°, punto 2, Gestión Corporativa y Participación Ciudadana, modifíquese letra b), Unidad de Coordinación Regional, su última viñeta, por lo siguiente:

- Gestionar a las Agencias Regionales en los procesos de: admisibilidad única de reclamos, resolución de reclamos administrativos, tramitación de juicios arbitrales, realización de fiscalizaciones a prestadores institucionales, individuales, las ISAPRE, FONASA y Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, tramitación de las mediaciones entre usuarios/as y prestadores privados y derivaciones al Consejo de Defensa del Estado de las mediaciones con prestadores públicos, representación de la Superintendencia en tribunales según corresponda, además de colaborar con la difusión de la normativa vigente.
- II. **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.
- III. **DÉJASE CONSTANCIA** que esta modificación no afecta la vigencia de la Resolución Exenta N°357 de 02 de abril de 2025, 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 enero de 2026.

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

OVS/CCG/TNA/PCP
DISTRIBUCIÓN:

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



JORGE DIP CALDERÓN
SUPERINTENDENTE DE SALUD (S)