

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 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°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)

RESOLUCIÓN EXENTA N° 347

**ESTABLECE ESTRUCTURA Y
ORGANIZACIÓN INTERNA EN LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y
DEROGA RESOLUCIÓN EXENTA N°
1238 DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2022
Y SUS MODIFICACIONES.**

SANTIAGO, 01 ABR 2025

VISTOS:

- 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°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 y,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que por Resolución Exenta N°1238, 02 de noviembre 2022, 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. ESTABLECESE 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:

- 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;
- 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;
- 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
- 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 Estudios y Desarrollo;
- Departamento de Administración y Finanzas;
- Gabinete;
- Gestión Corporativa y Participación Ciudadana;
- Auditoría Interna;
- Comunicaciones;
- Políticas Públicas en Salud;
- Planificación, Innovación y Control de Gestión;
- Asesoría Médica;
- Datos y Estadísticas.

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° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Ley N° 19.966, Ley N° 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 1 unidad 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 regulados a las normas administrativas de carácter general emitidas por el Subdepartamento de Regulación.
- Colaborar en calidad de 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.
- Administrar el Sistema de Regulación en coordinación con el Subdepartamento de Tecnologías de la Información

2. 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 y Fuerzas Armadas y de Orden Público en caso que corresponda.
- Fiscalizar la correcta tramitación de los procesos de suscripción, modificación y terminación de contratos de salud previsional en las Isapres.
- 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.
- 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.

3. 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.
- 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.
- Elaborar informes y documentos técnicos en materias de interpretación, implementación, monitoreo y aplicación de normas financiero-contables en Isapres.
- Evaluar la supervisión basada en riesgo en aspectos de gobierno corporativo y gestión de riesgos financieros y operacionales en las Isapres.
- Administrar el Sistema de Seguimiento y Control de Fiscalizaciones en coordinación con el Subdepartamento de Tecnologías de la Información.

4. Subdepartamento de Sanciones y Registros, 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.
- Administrar y controlar los procesos de inscripción y cambio de estado en el Sistema de Registro de Agentes de Ventas.
- Gestionar y actualizar el Directorio de Médicos Contralores de licencias médicas, Registro de Médicos Revisores de Ficha Clínica, y Registro de Mediadores para controversias con Isapres y Fonasa publicados en el portal Web Institucional.
- Administrar el Sistema de Sanciones en coordinación con el Subdepartamento de Tecnologías de la Información.
- Mantener actualizado el Registro de Isapres Vigentes.

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

- Realizar la admisibilidad de las presentaciones ingresadas en contra de Fonasa o Isapres, en coordinación con las Agencias Regionales.
- 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.
- Tramitar los reclamos que corresponde derivar a las Aseguradoras en primera instancia de acuerdo a la normativa vigente en coordinación con las Agencias Regionales.
- Resolver las controversias que surjan entre las Isapre o el FONASA y sus cotizantes o beneficiarios 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 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 de las Isapres 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.

6. Subdepartamento de Cumplimiento de Instrucciones, al que le corresponde:

- Verificar el cumplimiento de los reclamos en contra de FONASA o Isapres resueltos, respecto de lo instruido y de los plazos estipulados por la Intendencia, en coordinación con las Agencias Regionales.
- Verificar el cumplimiento de las Resoluciones Exentas de Instrucción que dan cuenta de los hallazgos encontrados en una Fiscalización Regular o Extraordinaria, 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.

- Preparar las bases de datos del producto estratégico Gestión de Reclamos de la Intendencia.
- Administrar el Sistema Único de Reclamos Digital (SUR DIGITAL) en coordinación con el Subdepartamento de Tecnologías de la Información.

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

- Monitorear el cumplimiento de los objetivos planteados y las metas comprometidas de la Intendencia, y elaborar reportes e informes de Control de Gestión para la toma de decisiones del Intendente de Fondos.
- Gestionar y revisar medios de verificación elaborados por las Áreas de la Intendencia para el cumplimiento de los objetivos planteados y metas comprometidas.
- Diseñar, gestionar y revisar bases de datos de los productos estratégicos de Regulación, Fiscalización, Sanción y Gestión de Reclamos de la Intendencia.
- Gestionar y realizar el seguimiento del Plan de Trabajo Anual, Plan Anual de Fiscalización y Plan Anual de Regulación de la Intendencia.
- 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, así como de los nuevos proyectos informáticos que se desarrollen.
- Actuar como contraparte de la Intendencia en reuniones de coordinación y seguimiento relacionadas con el control de gestión de la Intendencia de Fondos.

3º INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD

A la Intendencia de Prestadores de Salud le corresponde 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 del/la Intendente:

1. Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal, a la que le corresponde:

- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de prestadores de salud, de entidades acreditadoras, de los Mediadores autorizados y otras personas fiscalizadas 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.
- Coordinar con el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad y el Subdepartamento de Gestión en Calidad de la Intendencia 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**, a la que le corresponde: La gestión e implementación de 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, y participación activa en proyectos y convenios de colaboración en materia de calidad.

Este Subdepartamento se organiza 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, renunciaciones y desvinculaciones de Evaluadores y Directores Técnicos.
- Administrar y gestionar el Sistema de Fichas técnicas de Prestadores Institucionales, 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.
- 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.
- Dar respuesta a consultas relacionadas al 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.
- 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".

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.
- Tramitar las solicitudes por canales de atención, de inscripción de títulos y especialidades en el registro de Prestadores Individuales en Salud.
- Gestionar las 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.
- Gestionar y administrar los convenios con universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, Seremis de Salud y Educación, Ministerio de Relaciones Exteriores y de Educación, Examen Único Nacional de Conocimientos de Medicina (EUNACOM), Entidades Certificadoras de Especialidades autorizadas por el Ministerio de Salud, entre otras.

- Mantenimiento de sistemas de registro de Prestadores Individuales de Salud, Prestadores Institucionales Acreditados, Mediadores, Entidades Acreditadoras y Entidades Certificadoras de Especialidades, entre otros.
- 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.
- 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.

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 organiza en las siguientes Unidades:

1. Unidad de Admisibilidad de Reclamos y Gestión de Mediación 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 y sus modificaciones; el condicionamiento de la atención de salud al otorgamiento de garantías y Ley IVE.

- 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 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.

2. Unidad de Gestión de Reclamos a la que le corresponde:

- 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.
- Realizar verificación de cumplimiento respecto de resoluciones emitidas y sus respectivas instrucciones a prestadores de salud, de acuerdo 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 estos.
- Ejecutar tareas de Administrador funcional de los sistemas de Reclamos vigentes, y contraparte técnica en la utilización de la plataforma Extranet con los Prestadores de salud en coordinación con el Subdepartamento de Tecnologías de la Información.

5. Unidad de Control de Gestión: a la que le corresponde:

- Coordinar 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.
- 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.
- Gestionar y realizar el seguimiento del Plan de Trabajo Anual de la Intendencia, Plan Anual de Fiscalización.
- Coordinar la elaboración y actualización de los procesos y matrices de riesgo institucional de los procesos a cargo 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 las respuestas a solicitudes de transparencia pasiva requeridas a la Intendencia.

6. Unidad de Regulación: Le corresponde:

- Elaborar 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.
- Colaborar en la función de interpretación de las normativas de competencia de esa Intendencia que se le soliciten.

4º 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 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 Honorable 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.
- Coordinar la participación de la Superintendencia en los proyectos legislativos en que le corresponda intervenir y prestar la asesoría correspondiente.

5º 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 4 Subdepartamentos, 1 Unidad:

1. 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 organiza 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 de las 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 del 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 sean internas y externas.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

b) Unidad de Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida, a la que 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 tanto internos como externos.
- Asegurar el correcto registro y mantención de información para los informes de gestión que el Servicio Civil requiera.
- Gestionar proceso de inducción e ingreso de personas.
- Promover la Inclusión e Igualdad de Género en la Institución. Liderando la mesa de buen trato y gestionando planes de trabajo a nivel.
- 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 precalificador 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 el fin del ciclo de vida laboral de las personas que se desempeñan en la Superintendencia de Salud.

2. Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad le corresponde:

- Elaborar el proyecto de presupuesto Institucional, 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.
- Control de Recursos Financieros tanto para las Remuneraciones del personal contratado y Pago a proveedores de acuerdo a normativa vigente.
- 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.
- Gestionar la tesorería de la Superintendencia.

a) Unidad de Contabilidad

- Registro contable de los hechos económicos de la Institución.
- Análisis de las cuentas y conciliaciones bancarias.
- Preparación y validación de los Estados Financieros anuales.
- Preparación y validación de los balances e informes mensuales de la ejecución Presupuestaria de la Superintendencia de Salud y la Unidad de bienestar de la Institución.
- Control, cobro y registro de los subsidios por licencias médicas del personal de la Superintendencia de Salud.
- Registro y control de las cuentas de orden, asociadas a la Liquidación de Garantías y los procesos de compra de la Superintendencia.
- Control de los Pagos Centralizados efectuados por la TGR.
- Generar los indicadores y reportes de gestión del Subdepartamento.

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.

Este Subdepartamento se organiza en las siguientes 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.
- Realizar una adecuada administración del activo fijo.
- Realizar la gestión operativa con los proveedores en el ámbito de su competencia.
- Recepcionar, procesar, digitalizar y despachar la documentación dirigida a la Superintendencia, ya sea en formato físico y/o digital.
- Distribución y control de la documentación al interior de la superintendencia.
- Administrar y resguardar los documentos Oficiales de la Superintendencia.
- Realizar la transferencia de documentos de acuerdo al DFL 5200 de 1929.
- Administrar la plataforma de documentación nacional en conjunto con el Subdepartamento de Tecnologías de la Información.

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.
- Coordinación de la recepción y aceptación de bienes y servicios por parte de las unidades requirientes.
- Recepcionar las 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.

4. Subdepartamento de Tecnologías de la Información, le corresponde:

Planificar las estrategias de acción informáticas, junto a todas aquellas que emanan de las directrices emitidas por La Dirección. Asimismo, le corresponde apoyar a la Institución en el levantamiento de requerimientos de información para implementar sistemas automatizados, realizar la captura y disponibilidad dicha información para su procesamiento, manteniendo operativas las bases de datos que se utilizan en la Institución, proveyendo el hardware y el software estándar, las comunicaciones de datos y mantener un servicio permanente para resolver problemas propios del funcionamiento de los equipos computacionales.

Este Subdepartamento se organiza en las siguientes Unidades:

a) Unidad de Operaciones, le corresponde:

- 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.
- Administrar la plataforma de servidores virtuales que mantiene la institución, ya sea en tecnologías basadas en Microsoft Windows Server o Linux Server, como

también servidores basados en plataforma HCL Domino/Notes (ex IBM), los cuales contienen los principales sistemas informáticos productivos de la Superintendencia, además del servicio de correo electrónico institucional.

- Asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica a nivel de seguridad lógica.
- Mantener la adecuada comunicación de redes de datos a nivel nacional.
- Mantener y manejar las bases de datos del tipo SQL Server, PostgreSQL y Sybase IQ (nivel administración).
- Realizar la administración técnica de los sistemas web y sitios web mediante el monitoreo permanente de la actividad de éstos, así como la gestión de errores e indisponibilidad, a fin de aportar las medidas preventivas y correctivas oportunas, para garantizar la disponibilidad de los sitios electrónicos y servicios.
- Administrar respaldos y sistemas informáticos.

b) Unidad de Desarrollo, le corresponde:

- Apoyar en materia de transformación digital, automatización de procesos y en el uso de las tecnologías de información, de acuerdo a las directrices emitidas por La Dirección.
- Levantar requerimientos con los usuarios líderes de las unidades de la Superintendencia, análisis, diseño, desarrollo y aseguramiento de calidad (QA) para nuevos proyectos e implementación de la solución a su requerimiento, administrando el proceso hasta la entrega del producto en conformidad por parte del usuario.
- Identificar e implementar mejoras a los sistemas institucionales tanto de carácter normativo como de Procesos.
- Gestión y mantención de servicios de soporte técnico nivel 2 (incidencias en sistemas Institucionales), para los sistemas productivos y de entrega de información, con el objetivo de dar a los usuarios internos la continuidad operacional de sus labores.

c) Unidad de Soporte, a la que le corresponde:

- Dar asistencia y soporte técnico preventivo y correctivo tanto de hardware, software y sistemas, en forma presencial, telefónica o remota a los usuarios de la Superintendencia.
- Dar asistencia usuaria en el uso de herramientas de apoyo a la gestión.
- Monitorear casos y escalar requerimientos a otras áreas a fin de prevenir la generación de problemas.
- Interactuar con proveedores externos para escalar requerimientos de segundo nivel.
- Controlar los insumos y elementos de hardware y software que se utilizan en la Institución.
- Realizar inducción a funcionarios nuevos en el manejo y uso adecuado de herramientas tecnológicas, software, mesa de ayuda e impresoras.

5. Unidad de Gestión Interna y Bienestar, a la que 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, de esta unidad dependerá el Servicio de Bienestar.

- 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, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Salud u otros organismos públicos y privados.

Respecto del Servicio de Bienestar, le corresponde:

- Gestionar la entrega de los beneficios a los afiliados y afiliadas al Bienestar vinculados a las áreas de salud, educación, asistencia social, cultura, recreación, entre otras, según disponibilidad presupuestaria y acuerdos del Consejo Administrativo.
- Elaborar, implementar y evaluar sistemas de beneficios, políticas, programas y proyectos que responda a las necesidades e intereses de los afiliados y afiliadas.
- Proponer y gestionar 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.
- 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.
- Gestionar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos anuales; las modificaciones presupuestarias que requieran efectuarse durante el ejercicio correspondiente; y los Estados Financieros.
- Velar por el adecuado funcionamiento administrativo y supervisar la ejecución contable presupuestaria mensual y anual del Servicio de Bienestar y rendir cuenta cada vez que el Consejo Administrativo lo precise.
- Asesorar y acompañar a los funcionarios y funcionarias ante dificultades de salud y otras materias relacionadas con la seguridad social.
- Mantener un sistema de información permanente dirigido a los/as afiliados/as, capacitándolos para el más eficiente ejercicio de sus derechos y difundiendo los planes y programas del Servicio de Bienestar. Gestionando ferias, operativos y campañas.
- Coordinar, proponer, reportar y dar cumplimiento a los acuerdos del Consejo Administrativo, entre ellos las medidas, proyectos, normas y procedimientos que tiendan al mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio de Bienestar

- Gestionar la Biblioteca de los funcionarios/as; la Sala de Lactancia y de Descanso Institucional.
- Elaborar informes estadísticos relacionados con la Gestión del Bienestar.

6° DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO.

Al Departamento de Estudios y Desarrollo le corresponde apoyar la toma de decisiones institucionales y asesorar a las diferentes unidades estratégicas de la Superintendencia de Salud, con información, datos estadísticos, indicadores, análisis y evaluaciones acerca del sistema de salud chileno, especialmente, en materias de aseguramiento y provisión de los servicios de salud, tanto en el ámbito público como privado. Lo que comprende los siguientes ámbitos de acción:

- Generar conocimiento acerca del sistema de salud chileno mediante el desarrollo de estudios propios, en colaboración con unidades estratégicas de la institución, u otros organismos técnicos, en materias de financiamiento, aseguramiento, provisión de los servicios de salud y de organización industrial de los subsistemas de salud y sus actores.
- Desarrollar propuestas y diseños de metodologías de investigación para el análisis y la evaluación de normativas y políticas sanitarias, en el marco de las atribuciones de la Superintendencia de Salud.
- Diseñar y desarrollar indicadores del sistema de salud que permitan monitorear el comportamiento operacional y financiero de las entidades reguladas y satisfacer requerimientos funcionales en el marco de la normativa vigente.
- Crear y poner a disposición del público en general, herramientas interactivas asequibles con información estadística relevante, confiable y oportuna del sistema de salud privado que contribuya a la toma de decisiones institucionales y aporte conocimiento a la ciudadanía
- Contribuir el proceso de difusión de información oficial de la Superintendencia de Salud formulando propuestas orientadas a mejorar los sistemas de información al interior de la institución y la comunicación con la ciudadanía.
- Contribuir al proceso de transversalización del análisis con perspectiva de género en la Superintendencia de Salud.
- Desarrollar herramientas técnicas que permitan fortalecer el estudio de los determinantes sociales en salud.

7° UNIDADES DE DEPENDENCIA DIRECTA DEL SUPERINTENDENTE DE SALUD

1. GABINETE: que estará a cargo de un Jefe/a de Gabinete, le corresponderá:

- Apoyar y asesorar la gestión de la autoridad en materias estratégicas.
- Procesar y evaluar toda la información relativa a las tareas y funcionamiento del servicio para la toma de decisiones.
- Representar al Sr. Superintendente de Salud en eventos o actividades que éste le delegue, con otros Jefes de Gabinete.
- Otras funciones que determine el Jefe Superior de Servicio.

2. GESTIÓN CORPORATIVA Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: le corresponde:

- Apoyar y asesorar la gestión de la autoridad en materias estratégicas, de gestión corporativa y participación ciudadana.
- Procesar y evaluar la información relativa a las tareas y funcionamiento del servicio para la toma de decisiones y la comunicación con la ciudadanía.

- Representar al Sr. Superintendente de Salud en eventos o actividades que éste le delegue con otros servicios y la ciudadanía.
- La interacción planificada, sistemática y sostenida con entidades y/o organizaciones y/o personas del entorno social y territorial, a fin de generar impactos positivos del quehacer de la Superintendencia, e Intendencias, para con las comunidades generar sinergias y beneficios entre los involucrados.
- Otras funciones que determine el Jefe Superior de Servicio.

Se organizará en las siguientes Unidades:

a) Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana, le corresponde:

- Resolver las solicitudes ciudadanas ingresadas a través de los canales presencial, telefónico, escrito, web u otro habilitado de manera oportuna, garantizando una orientación basada en la normativa a través del Modelo Integral de Atención y enfocado a la satisfacción de los requirentes.
- Gestionar presentaciones recibidas desde las plataformas de derivación de Presidencia de la República, OIRS del Ministerio de Salud, Subsecretaría de Previsión Social u otras que se habiliten con otros organismos respecto de los mismos fines.
- Ser contraparte técnica al interior de la institución y con organismos externos en relación con proyectos, iniciativas y actividades relacionadas y/o que involucren el diseño de servicios la interrelación con para personas usuarias.
- Coordinar los requerimientos de Chile Atiende y mantener actualizada nuestra información de trámites disponible en el «Portal de Servicios del Estado» www.chileatiende.cl
- Coordinar a nivel nacional el correcto funcionamiento de los Mecanismos de Participación Ciudadana que establezca la institución y aquellos que establezca la normativa legal.
- Coordinar a nivel nacional el diseño y ejecución de acciones que promuevan la inclusión para disminuir las barreras de acceso a la información, atención y participación.
- Administrar el Procedimiento de Atención de Usuarios/as Nacional en términos de manuales, protocolos, matriz de riesgo, plan de contingencia y sistemas informáticos.
- Monitorear y emitir informes de los resultados de indicadores de calidad en los distintos canales de atención de la Región Metropolitana conforme a los lineamientos institucionales.

b) Unidad de Coordinación Regional, le corresponde:

- Planificar, Organizar y controlar el funcionamiento de las Agencias Zonales y Regionales.
- 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 4 Agencias Zonales: Norte (Regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo), Centro Norte (Regiones de Valparaíso y Libertador Bernardo O'Higgins) y Centro Sur (Regiones de Maule, Ñuble y Bío Bío,) Sur (Regiones de 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, tramitar las mediaciones entre usuarios/as y prestadores privados y derivaciones al Consejo de Defensa del Estado de las mediaciones con prestadores públicos, representar a la Superintendencia en tribunales según corresponda, además de colaborar con la difusión de la normativa vigente.

c) Unidad de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad, 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.
- Gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de la Ley 20.730 (Ley del Lobby) que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- Gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de la Ley de Transparencia Activa dispuesto en la Ley 20.285 (Ley de Transparencia), respecto de la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada cada mes de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación, entre otros).
- Implementar, coordinar y velar el cumplimiento sobre el sistema de Integridad Institucional.
- Coordinar y administrar el Sistema de Integridad.
- Supervisar la correcta elaboración y aplicación de las normas y procedimientos referentes a las precedencias y símbolos en todos los niveles.
- Realizar la planificación, organización, coordinación y supervisión todos los actos y ceremonias protocolares, tanto dentro como fuera de la Institución.
- Asesorar al personal en general en temas de ceremonial y protocolo.

3. AUDITORÍA INTERNA, le corresponde:

- Formular y ejecutar el plan de Auditoría Interna de la Superintendencia, asegurando el cumplimiento de los objetivos gubernamentales y sectoriales, evaluando el grado de economía, seguridad, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales.
- Evaluar, en forma permanente, los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo, y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Formular, con enfoque de riesgo, el plan de seguimiento de las medidas

preventivas y correctivas, emanadas de los informes elaborados por la Unidad de Auditoría Interna, así como de otros organismos públicos con competencia en la materia, tales como la Contraloría General de la República, o privados contratados por la Superintendencia para revisar determinadas materias.

- Asesorar al Superintendente en materias de auditoría, proponiendo políticas, planes y medidas de control para fortalecer la gestión de los recursos asignados a la institución.
- Efectuar la coordinación oficial entre la Superintendencia y el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, el Departamento de Auditoría Interna del Ministerio de Salud y la Contraloría General de la República, sin perjuicio de las atribuciones legales del ente contralor para requerir informes directamente al Superintendente.
- Ejecutar las demás funciones que sean asignadas por el Superintendente.

4. COMUNICACIONES, le corresponde:

- Diseñar e implementar estrategia comunicacional para la Superintendencia de Salud y para el/la Superintendente/a.
- Diseñar e implementar plan de medios de comunicación para el/la Superintendente/a, a los/las Intendentes/as, asesorar en la planificación de medios a los/las Agentes Zonales.
- 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.
- Administrar contenidos de la página web www.supersalud.gob.cl, para lo cual deberá monitorear el contenido y prestaciones, como proceso continuo, para mejorar la calidad de estas últimas y que se brindan por su intermedio.
- 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.

5. POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD, le corresponde:

- Contribuir en el diseño e implementación de estrategias para el fortalecimiento del sistema de salud desde el rol de la Superintendencia de Salud, siendo el/la interlocutor/a directo entre los diferentes actores y la Superintendencia de Salud para la mejora del desempeño del sistema para la ciudadanía.

- Elaborar propuestas que contribuyan a fortalecer el rol de la Superintendencia de Salud en el proceso de desarrollo del sistema nacional de salud y políticas atinentes con enfoque de género.
- Coordinar con las unidades de la Superintendencia de Salud la producción de antecedentes orientados a contribuir al diseño e implementación de políticas atinentes con foco en el fortalecimiento de la atención primaria de salud como componente crítico para atención de las personas.
- Representar a la Superintendencia de Salud ante otros organismos en temas derivados del diseño e implementación del Sistema Universal de Salud y políticas públicas atinentes desde el rol de la Superintendencia de Salud.
- Asesorar y presentar al Superintendente de Salud propuestas de proyectos de desarrollo institucional que permitan enfrentar los desafíos en materias de reforma y políticas públicas atinentes.

6. 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 compromisos 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.
- Fortalecer la transversalización de la perspectiva de género y procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en la Institución, para responder integralmente a las necesidades dadas por las inequidades presentes en el Servicio y el sistema de salud.
- 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.
- Supervisar el desarrollo, implementación y seguimiento de proyectos institucionales estratégicos con foco en la innovación y transformación digital generando las condiciones necesarias para la implementación de la Ley N°21.180 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.

7. ASESORÍA MÉDICA, a la que corresponde:

- Asesorar a las Intendencias 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.

- Proporcionar elementos de juicio que permitan la resolución de los reclamos y recursos suscitados entre prestadores institucionales y las personas.
- Participar en reuniones con organismos externos en representación de la Superintendencia, 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 del Superintendente de Salud.

8. DATOS Y ESTADÍSTICAS, le corresponde:

- Gestionar el proceso de recepción, carga y validación de datos que remiten las entidades reguladas, velando por el cumplimiento de los requisitos normativos y modelos propios de validación.
- Diseñar, generar, mantener y publicar las estadísticas oficiales de la Superintendencia de Salud.
- Generar reportes estructurados, indicadores y otros análisis con información relevante de las entidades reguladas, que contribuyan a la toma de decisiones institucionales, en base a los recursos tecnológicos disponibles.
- Participar en proyectos y servicios de gestión de datos, en lo referido a políticas, procedimientos y estructuras de los mismos.
- Responder a requerimientos de datos e información, de usuarios/as internos y externos, individuales e institucionales, en cuanto a los datos que remiten las entidades reguladas y a los emanados por la propia Superintendencia.
- Realizar análisis coyunturales del Sistema de Salud en base a los datos remitidos por las entidades reguladas, así como los que den respuesta a requerimientos del Superintendente.

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.

Que, sin perjuicio de lo anterior y, en la medida que exista dotación y presupuesto para ello, para los funcionarios y funcionarias que ejerzan funciones de jefatura existentes o existan en la Superintendencia de Salud, deberá propenderse a que ocupen un grado acorde con la importancia de las funciones que desempeñen para efecto de su asimilación a grado si es que se tratara de personal a contrata (Dictamen N° 86.358 de 2016 de la Contraloría General de la República), en este sentido, esta jefatura estima que, las jefaturas de Subdepartamento deben ocupar grados que vayan entre el Gr. 4° y 6° EOF y las jefaturas o coordinadores de Unidad entre el Gr. 7° y 9° EOF.

Que, en concordancia con esto, para efectos de asignación de grados, atendida la relevancia y criticidad de las labores que desarrollan, motivo por el que su dependencia es directa del Superintendente de Salud, las jefaturas o encargados de GABINETE; GESTIÓN CORPORATIVA Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA; AUDITORÍA INTERNA; COMUNICACIONES; POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD; PLANIFICACIÓN, INNOVACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN; ASESORÍA MÉDICA y DATOS Y ESTADÍSTICAS, independientemente de si su nombre incluye o no "Subdepartamento", tendrán este carácter.

Esta determinación no implicará que, aquellos funcionarios y funcionarias que desempeñan funciones de jefaturas y que hoy tienen grados superiores a los señalados, sufran una afectación en sus remuneraciones, salvo eventuales cambios de funciones.

III. DERÓGUESE la Resolución Exenta N°1238 de fecha 2 de noviembre de 2022 y Resolución Exenta N°741 de 01 de agosto de 2023.

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 de su total tramitación.

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


DR. VÍCTOR TORRES JELDES
SUPERINTENDENTE DE SALUD


JDC/CMB/OVS/MJC/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.
- Gabinete
- Gestión Corporativa y Participación Ciudadana.
- Comunicaciones.
- Auditoría Interna.
- Planificación, Innovación y Control de Gestión.
- Políticas Públicas en Salud.
- Datos y Estadística.
- Asesoría Médica.
- Archivo.