

**APRUEBA NORMA DE PARTICIPACIÓN  
DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

RESOLUCION EXENTA N° 487 /

SANTIAGO, 01 ABR 2009

**VISTOS:**

El DFL N°1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública N°008, de 27 de agosto de 2008; Resolución N°1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República y el Decreto Supremo N° 118 de 2006, del Ministerio de Salud.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, el 29 de Septiembre de 2006, la Presidenta de la República anunció públicamente la "Agenda Pro Participación Ciudadana", comprometiendo transversalmente a todos los Órganos de la Administración del Estado y propiciando que cada sector formule sus iniciativas de participación ciudadana.

2.- Que, el carácter transversal de esta iniciativa permite a la ciudadanía y obliga al Estado en su conjunto, a hacer una contribución al perfeccionamiento del sistema democrático del país, por medio de diversas instancias tendientes a promover la participación ciudadana en la gestión pública en torno a cuatro ejes programáticos:

- a. Derecho Ciudadano a la Información Pública;
- b. Gestión Pública Participativa;
- c. Fortalecimiento de la Sociedad Civil;
- d. No Discriminación y Respeto a la Diversidad.

3.- Que, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, dispone en su numeral 6 que: "Sin perjuicio que los preceptos señalados se conviertan en obligatorios una vez que dicho proyecto se convierta en ley, es posible adelantar la vigencia de estos preceptos. Con ese propósito, he dispuesto que como la participación ciudadana es un deber para cada órgano de la Administración del Estado, estos estarán obligados a: a. Establecer una norma de participación. Esta debe contemplar la forma en que las personas puedan incidir en el desarrollo de las políticas públicas que son de su competencia."

4.- Que, con el propósito de avanzar en esta dirección y ejecutar las acciones dispuesta en el instructivo presidencial antes mencionado y en mérito de lo señalado precedentemente,

**RESUELVO:**

**APRUEBASE** la siguiente Norma de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Salud:

# **“NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD”**

## **1. DISPOSICIONES GENERALES**

- 1.1 La presente “Norma de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Salud”, regula la forma en la que se materializará la “participación ciudadana” en el desarrollo de las políticas públicas que son de competencia de este Organismo, entendiéndose por tal, la relación activa entre los ciudadanos y ciudadanas y el Estado, encaminada al ejercicio o ampliación de sus derechos, cuyo componente básico está constituido por la comunicación entre ambos, a través de la circulación de información, y el establecimiento de mecanismos de escucha, consulta y control social.
- 1.2 La incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública de la Superintendencia de Salud se fundamenta en los siguientes ejes Programáticos:
- i) **Derecho Ciudadano a la Información Pública:** Las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios, tanto en el acceso a la oferta de los servicios institucionales y garantías de protección social, como en el control social, la transparencia de la función pública y la participación ciudadana.
  - ii) **Gestión Pública Participativa:** Es la incorporación de las personas, asociadas o no, al diseño, ejecución y/o evaluación de las políticas públicas, a través de los mecanismos institucionalizados por el Estado, que permitan a los ciudadanos y ciudadanas incidir y ejercer control social en períodos, espacios territoriales y políticas públicas específicas.
  - iii) **Fortalecimiento de la Sociedad Civil:** Las políticas públicas deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil que corresponden a su ámbito de competencia, teniendo en cuenta criterios de equidad, descentralización y respeto a su autonomía.
  - iv) **No Discriminación y Respeto a la Diversidad:** La calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana.

## **2. DISPOSICIONES PARTICULARES RESPECTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento. Su vigencia y número de participantes se determinarán de acuerdo a los objetivos, recursos disponibles y a la voluntad política que los constituye.

Son mecanismos de participación ciudadana de esta Superintendencia:

1. La Cuenta Pública Anual.
2. El Consejo de la Sociedad Civil.
3. Sistema de Información Ciudadana.
- 4.- Diálogos Participativos.

### **2.1 De la Cuenta Pública Anual**

La Autoridad máxima de la Superintendencia, realizará durante el primer semestre de cada año, un proceso de Cuenta Pública, con participación directa de la ciudadanía, la que se llevará a cabo a través de dos modalidades de diálogo: presencial y virtual a través del sitio Web de este Organismo.

1. La Superintendencia convocará a una jornada de diálogo participativo con personas representantes de organizaciones de la sociedad civil. La Convocatoria se realizará principalmente a dirigentes, socios y líderes locales, pertenecientes a organizaciones vinculadas al sector salud y que representen el interés general ciudadano.
2. La Superintendencia elaborará un documento base de la Cuenta Pública, el que será enviado a los participantes en forma previa a la realización del diálogo y estará disponible en el Portal Web de la Institución.
3. En la ejecución de Diálogo en modalidad presencial, se expondrán de manera clara y pedagógica el contenido de la Cuenta Pública, el cual será debatido por los participantes a través de talleres dirigidos por dos funcionarios de esta Superintendencia, uno como Facilitador y otro como Secretario Técnico.
4. La ejecución del Diálogo en su modalidad virtual, se llevará a cabo a través de la instalación de un *banner* en el portal Web de la Superintendencia, en el que se informará del proceso de Cuenta Pública, la metodología para participar y los documentos que la componen.
5. En el referido *banner*, la Superintendencia abrirá un espacio interactivo por un periodo de 20 días hábiles para que la ciudadanía haga llegar sus opiniones y preguntas.
6. Posteriormente y luego de procesadas las opiniones, preguntas y comentarios recogidos en la jornada de diálogo presencial y en la modalidad virtual, se publicará una respuesta de la autoridad -Plataforma de Acuerdo- a las inquietudes e interrogantes planteadas en los referidos procesos de Cuenta Pública.
7. El plazo máximo para difundir la Plataforma de Acuerdo por el Servicio es de 30 días hábiles desde la finalización del Diálogo virtual.
8. La Plataforma de Acuerdo se difundirá a través del Portal Web de la Superintendencia y será enviada por correo electrónico a los que asistieron al diálogo presencial de la Cuenta Pública, y a través del servicio de correos a los que no cuenten con una casilla de correo electrónico.

## **2.2 Del Consejo de la Sociedad Civil**

La Superintendencia contará con un "Consejo de la Sociedad Civil", organización de carácter consultivo que tendrá como objetivo participar en los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por esta Institución.

El Consejo estará compuesto por representantes de las organizaciones de la sociedad civil relacionadas con las políticas, servicios, programas o planes ejecutados por esta Superintendencia.

A estos efectos:

1. El Consejo será autónomo en sus decisiones y la Superintendencia deberá velar por el reconocimiento de la representatividad diversa y plural de las organizaciones de la sociedad civil del sector, sin exclusiones arbitrarias, respetando la equidad de género y las diferentes corrientes de opinión que en él existan.
2. El Consejo deberá emitir opiniones sobre las materias en las que sea consultado por la Superintendencia, las que, a pesar que deberán ser consideradas, no serán vinculantes.
3. La forma en que se determinará el número de integrantes y la composición del consejo es la siguiente:
  - i) Para determinar el número de integrantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud, ésta última elaborará y dispondrá de un

aquellos que representen a un mayor número de personas, respetando la diversidad del sector.

ii) Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo estará conformado a lo menos por:

Un representante de las organizaciones de personas con discapacidad.

Un representante de las asociaciones de pensionados.

Un representante de las uniones comunales de clubes de adultos mayores.

Un representante de los sindicatos o agrupaciones de trabajadores.

Un representante de organizaciones de consumidores.

Un representante de los comités de usuario de los Servicios de Salud.

iii) Los Interlocutores del Consejo serán:

a. El Superintendente de Salud.

b. El Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

c. El Intendente de Prestadores en Salud

d. El Jefe (a) del Departamento de Gestión de Clientes.

e. El Jefe(a) de Comunicaciones de la Superintendencia

f. El Jefe(a) del Departamento de Control y Fiscalización

g. El Jefe(a) del Departamento de Estudios y Desarrollo.

Los interlocutores participarán en las sesiones del Consejo. La responsabilidad de la interlocución siempre estará a cargo del Superintendente.

iv) De la Estructura del Consejo.

El Consejo estará estructurado por:

- Un Presidente o Presidenta, que será un Consejero elegido por votación directa de los demás Consejeros. Permanecerá dos años en el cargo, salvo que la organización a la que Representa solicite su reemplazo.
- Un Secretario Ejecutivo, que será ejercida por la persona que designe el Superintendente para que actúe en su representación. Entre otras funciones, le corresponderá convocar al consejo y organizar sus actividades para el cumplimiento de sus objetivos.
- Un Secretario de Actas, que será ejercida por la persona encargada de la Participación Ciudadana en la Superintendencia y designada por el Superintendente.

En caso que el Superintendente no pueda asistir a una sesión del Consejo, será reemplazado por el Jefe(a) del Departamento de Gestión de Clientes. Si esta autoridad ejerce, además, la Secretaría Ejecutiva, el Superintendente deberá designar a otra persona para que concurra en esa oportunidad y actúe en su reemplazo de la Secretaría mencionada.

Si algún Consejero se encontrare impedido de asistir a una sesión, deberá informarlo al Presidente, comunicándole quien acudirá en su reemplazo.

La participación en el Consejo no dará derecho a ningún tipo de remuneración.

5.- De las Funciones del Consejo:

Al Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud le corresponderá, en especial, las siguientes funciones:

- i) Participar en los procesos de tomas de decisiones y seguimiento de políticas públicas impulsadas por la Superintendencia.

- iv) Dar a conocer los proyectos de la Superintendencia, con el fin que exista una retroalimentación que permita enriquecer las propuestas planteadas.
- v) Planificar y generar actividades que permitan un acercamiento de los usuarios a las oficinas de la Superintendencia en Santiago y Regiones.

#### 6.- Funcionamiento del Consejo.

En la primera sesión que efectúe el Consejo de la Sociedad Civil en la Superintendencia de Salud, se procederá a elaborar y aprobar el Reglamento del Consejo.

En dicho reglamento se deberá contemplar que el mencionado Consejo tendrá dos sesiones ordinarias anuales, conforme al calendario que éste apruebe, así como las sesiones extraordinarias que se estimaren adecuadas y que podrán convocarse en la forma que determine el reglamento.

### 2.3 Sistema de Información Ciudadana

La Superintendencia de Salud distingue tres tipos de clientes o destinatarios de la información que genera:

- Cliente Usuario, esto es, los beneficiarios del sistema de salud público, administrado por el Fondo Nacional de Salud (FONASA), y del sistema de salud privado, administrado por las Instituciones de Salud Previsional (Isapre). Además se atienden solicitudes de público en general, tales como personas que no están afiliadas a los referidos organismos, empleadores o representantes de éstos, agentes de ventas de las isapres, asistentes sociales, abogados, entre otros.
- Cliente Regulado, es decir, las Isapres, el FONASA, los prestadores de salud institucionales –en lo que se refiere a la acreditación–, las entidades acreditadoras y certificadoras.
- Cliente Dueño, es decir, aquél al que necesariamente se le reportan resultados de la Institución, o hacia el cual la Superintendencia debe aportar con información sobre su desempeño. Se cuentan entre ellos la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), el Servicio Civil, el Congreso Nacional, el Consejo de Auditoría Interna General del Gobierno (CAIGG), y la Contraloría General de la República.

La Superintendencia pondrá en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

En este sentido, la Superintendencia cuenta con un sistema de atención al público y procedimientos bajo los conceptos del modelo de gestión de calidad y de la Metodología del SIAC (Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s), el que es aplicado en Santiago y en todas las Agencias regionales, los que además, se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001:2000

La información y los servicios que proporciona la Superintendencia, dicen relación, principalmente con:

- Otorgar información respecto de los beneficios del Fonasa e Isapres.
- Orientar para la tramitación de reclamos contra el Fonasa e Isapres.
- Resolver reclamos contra el Fonasa e Isapres.
- Educar a la ciudadanía en el ámbito de sus derechos y deberes en la previsión de salud.
- Fiscalizar a Fonasa e Isapres dentro del ámbito de su competencia
- Habilitar y fiscalizar a las entidades acreditadoras de la calidad de la atención de los establecimientos de salud.
- Informar sobre las características y normativas de los sistemas de evaluación

A cargo de los servicios de información y orientación está el Jefe(a) del Departamento de Gestión de Clientes de la Oficina Central y los Agentes Regionales.

Para entregar una mejor atención, la Superintendencia requerirá que sus clientes conozcan y cumplan los procedimientos que se han establecido para acceder a la información y servicios correspondientes, tales como presentar por escrito la documentación necesaria, acceder en los horarios indicados y relacionarse de manera respetuosa con el personal.

Si el servicio brindado no cumple con los estándares y compromisos establecidos por la Superintendencia, se podrá presentar un reclamo escrito en cualquiera de sus oficinas o a través del Portal Web, y exigir una atención personalizada y una respuesta fundada de la jefatura del Departamento de Gestión de Clientes en Santiago o del Agente Regional correspondiente.

La información señalada más arriba, se encontrará disponible en alguno de los siguientes medios:

- Plataforma de atención presencial a nivel nacional en todas las Capitales Regionales.
- Plataforma de atención telefónica a nivel nacional en todas las Capitales Regionales.
- *Call Center* externo "Salud Responde".
- El *Back Office*, es decir, el equipo de la Superintendencia que resuelve las consultas derivadas del *Call Center* externo "Salud Responde".
- El Portal Web [www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl).
- Consultas vía Web, a través del *banner* "Contáctenos" del Portal [www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl) recibidas por personal altamente calificado para resolver inquietudes de la ciudadanía.
- Consultas escritas, que corresponden a requerimientos recibidos a través de correo tradicional desde cualquier lugar del país y que son resueltas por personal altamente calificado.
- Actividades educativas: (Charlas, Talleres, Seminarios, Cursos)

Son actividades desarrolladas por un relator, quien expone un tema relacionado con el Sistema de Salud Chileno, pudiendo apoyarse en medios audiovisuales o no, a un número determinado de asistentes, quienes en el transcurso de la exposición, tendrán la posibilidad de realizar preguntas. En estas actividades se difundirán los canales de comunicación con los que cuenta la Superintendencia para relacionarse con sus clientes.

Finalizada la actividad, se aplicará una encuesta de satisfacción a los asistentes, utilizando una pauta de evaluación y empleando, según la actividad, herramientas para el desarrollo de trabajo en grupo.

- Actividades de Difusión: (Plazas Ciudadanas)

Actividad informativa dirigida a la ciudadanía, con el objetivo de entregar información sobre los derechos y deberes en salud y posicionar el rol de la Superintendencia de Salud. En estas actividades se difundirán los canales de comunicación con los que cuenta la Superintendencia para relacionarse con sus clientes.

- Derivación institucional de Reclamos desde las Oficinas del SERNAC.
- Derivación de casos desde Sitio Web Presidencia.
- Campañas Informativas en prensa escrita y radio, de acuerdo a presupuesto asignado.
- Elaboración de material de folletería y educación de acuerdo a presupuesto asignado.

## 2.4 Diálogos Participativos

La Superintendencia realizará una vez al año un proceso de Diálogo Participativo, involucrando directamente a la ciudadanía en este proceso.

Para estos efectos:

1. La Superintendencia convocará a una jornada anual de Diálogo Participativo a realizarse durante el 2° semestre de cada año, con personas representantes de organizaciones de la sociedad civil. La Convocatoria se realizará principalmente a dirigentes, socios y líderes locales, pertenecientes a organizaciones vinculadas al tema a tratar y que representen el interés general ciudadano.
2. En la ejecución de Diálogo se expondrán de manera clara y pedagógica un tema a definir, el cual será debatido por los participantes en un trabajo de taller, el que será dirigido por dos funcionarios de esta Superintendencia, uno como Facilitador y otro como Secretario Técnico.
3. Posteriormente y luego de procesadas las opiniones y comentarios recogidos en la jornada de diálogo se publicará una respuesta de la autoridad (Plataforma de Acuerdo) a las inquietudes e interrogantes planteadas en el proceso de Diálogo Participativo.
4. El plazo máximo para difundir la Plataforma de Acuerdo por la Superintendencia será de 30 días hábiles desde la realización del Diálogo, plazo que se puede prorrogar por 30 días hábiles más, si ésta determina aportar al diálogo utilizando una herramienta de Diálogo virtual, basándose en la información generada en el Diálogo.
5. La Plataforma de Acuerdo se difundirá a través del Portal Web del Servicio y será enviada por correo electrónico a los asistentes del Diálogo Participativo y a través del servicio de correos a los que no cuenten con una casilla de correo electrónico.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**



DR. MANUEL INOSTROZA PALMA  
SUPERINTENDENTE DE SALUD

JAC/RPG/OVS/UNA

### **Distribución:**

- Intendentes
- Fiscalía
- Jefes de Departamentos
- Jefes de Subdepartamentos
- Agentes Regionales.
- Ministerio de Salud
- Ministerio Secretaría General de Gobierno