



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

supersalud.cl

## RESOLUCIÓN EXENTA SS N°

1965

**ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y DEROGA LAS RESOLUCIONES EXENTAS SS/N°47, DE 12 DE ENERO DE 2011, SS/N°965, DE 20 DE JUNIO DE 2011 Y SS N°43, DE 11 DE ENERO DE 2012, TODAS DE ESTA SUPERINTENDENCIA.**

**Santiago, 06 DIC. 2012**

**VISTO:** lo dispuesto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley N°18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció por el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; 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, de Salud; el nombramiento contenido en el Decreto Supremo N°93, de 2010, de Salud; y lo previsto en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

1. Que por Resolución Exenta SS N°47, de enero de 2011 se estableció la estructura y organización interna de la Superintendencia de Salud y se derogaron las Resoluciones Exentas SS/N°453 y SS/N°541, de 2009 y 2010, respectivamente.
2. Que, posteriormente, mediante las Resoluciones Exentas SS/N°965 y SS/N°43, se modificó la estructura y organización interna de la Superintendencia de Salud, establecida por la citada Resolución Exenta SS/N°47 antes individualizada.
3. 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 el cumplimiento de sus metas, se ha considerado indispensable reformular la estructura y organización interna de la Superintendencia con la finalidad de optimizar la gestión de sus Intendencias y unidades en general y así lograr una mayor y mejor coordinación entre las diferentes áreas.

4. Que en mérito de lo expuesto y de las facultades legales que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

**I.-ESTABLÉCESE** la siguiente estructura interna de la Superintendencia de Salud:

**1°.- La SUPERINTENDENCIA DE SALUD** se estructura orgánica y funcionalmente en las siguientes Unidades:

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud;
- Intendencia de Prestadores de Salud;
- Fiscalía;
- Departamento de Estudios y Desarrollo;
- Departamento de Administración y Finanzas;
- Unidad de Auditoría Interna;
- Unidad de Desarrollo Corporativo;
- Unidad de Asesoría Médica;
- Unidad de Coordinación Regional y Gestión de Usuarios; y
- Unidad de Comunicaciones.

**2°.- DE LA INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD.**

A la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud le corresponde la supervigilancia y control de las Instituciones de salud Previsional, en adelante isapres, en los términos que señala el DFL N°1, de 2005, de Salud y las demás disposiciones que les sean aplicables y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación con las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen. En este contexto, le corresponde instruir los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades infractoras.

Asimismo, la referida Intendencia ejerce la supervigilancia y el control sobre el Fondo Nacional de Salud, en adelante Fonasa, en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios del referido Fondo en las modalidades de atención institucional, de libre elección, y lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud, debiendo, además, velar porque las contribuciones que deban hacer los afiliados en la modalidad de libre elección se ajusten a la normativa vigente.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de salud se organiza internamente a través de los siguientes subdepartamentos y unidades:

**1.- Subdepartamento de Resolución de Conflictos**, el que tendrá a su cargo las siguientes áreas:

**a. Área de Gestión y Resolución de Reclamos:** Será el área encargada de gestionar por la vía administrativa, la resolución de los conflictos que se susciten entre el Fonasa y las isapres y sus cotizantes o beneficiarios.

**b. Área de Arbitraje:** Será el área encargada de la tramitación de las controversias que se susciten entre el Fonasa y las isapres y sus afiliados o beneficiarios, cuyo conocimiento y resolución compete al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, actuando en calidad de árbitro arbitrador.

**c. Área de Recursos de Reposición:** Será el área encargada del análisis y resolución de los recursos de reposición interpuestos en contra de lo resuelto por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud durante la tramitación de reclamos administrativos o arbitrales.

- 2.- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios:** Será el subdepartamento encargado de fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa en la modalidad de Libre Elección y de las isapres de acuerdo al contrato de salud. Asimismo, este subdepartamento tendrá a su cargo la fiscalización del cumplimiento de los indicadores legales mínimos de las isapres.
- 3.- Subdepartamento de Fiscalización GES:** Será el subdepartamento encargado de fiscalizar el correcto cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa e isapres, así como el cumplimiento de las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva por parte de dichas entidades.
- 4.- Unidad de Supervisión de Riesgos:** Será la unidad encargada de apoyar a las unidades de fiscalización en el diseño, desarrollo, coordinación e implementación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos de la Intendencia. Será responsabilidad de esta unidad el diseñar, elaborar e implementar en el tiempo, las metodologías de análisis y evaluación de riesgos del Fonasa y las isapres. Asimismo, esta Unidad tendrá a su cargo la ejecución del proceso de Supervisión Extra Situ, implementará la revisión In Situ y emitirá los informes ejecutivos del proceso. Adicionalmente, deberá velar por la calidad de la información operacional y financiera que las aseguradoras deben enviar a la Intendencia.
- 5.- Unidad de Análisis Operacional:** Será la unidad encargada de coordinar la gestión de los procesos de la Intendencia, generar información para la toma de decisiones en relación con la gestión operacional de los mismos, y monitorear sus indicadores. Además, a esta Unidad le corresponderá administrar los sistemas informáticos asociados a los procesos de la Intendencia.
- 6.- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones:** Será la unidad encargada de llevar adelante los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades fiscalizadas, y de los agentes de ventas de las isapres que incumplan con la normativa vigente. Asimismo, esta unidad deberá realizar las acciones de coordinación legal que le encomiende el Intendente entre las unidades de la Intendencia y respecto de las demás unidades de la institución.

### **3°.- DE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD.**

A la Intendencia de Prestadores de Salud le corresponderá la fiscalización de todos los prestadores de salud, públicos y privados, en cuanto los procesos de acreditación y certificación, con el objeto de garantizar a las personas una atención de calidad en salud, teniendo presente las normas legales y las que sobre el particular ha establecido el Ministerio de Salud. Además, le corresponderá conocer y resolver los reclamos relacionados con dichas materias, y otros que la ley le encomiende. En el ejercicio de sus atribuciones a la Intendencia de Prestadores le corresponderá instruir los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades infractoras, imponiendo las sanciones que establece la ley.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Prestadores de Salud se organizará internamente a través de los siguientes subdepartamentos y unidades:

**1. Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud:** Este subdepartamento será responsable de la gestión e implementación de los procesos relacionados con calidad de prestadores en salud y tendrá a su cargo las siguientes Unidades:

**a.- Unidad de Acreditación de Prestadores**

**Institucionales:** Esta unidad será la encargada de la gestión del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, y será la responsable del proceso de autorización de las entidades acreditadoras y de su designación aleatoria ante las solicitudes de acreditación por parte de los prestadores. Además, estará encargada de la gestión y mantención del registro nacional y regionales actualizados de prestadores institucionales y de las entidades acreditadoras, de conformidad al reglamento correspondiente. Asimismo, esta unidad estará encargada de desarrollar las estrategias y actividades de difusión, en coordinación con el Ministerio que permitan que los prestadores institucionales de salud de la red asistencial pública se vayan incorporando progresivamente al sistema de acreditación.

**b.- Unidad de Registro de Prestadores Individuales:**

Esta unidad será la encargada de la gestión y mantención de los registros nacionales y regionales actualizados de los prestadores individuales de salud, de sus especialidades y subespecialidades, si correspondiere y de las entidades certificadoras, todo ello conforme al reglamento correspondiente. Además, estará a cargo de la gestión de los reclamos que se presenten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 121 N°10, del DFL N°1, de 2005, de Salud.

**c.- Unidad de Fiscalización de la Acreditación:** Será la unidad encargada de fiscalizar el debido cumplimiento por parte de la entidad acreditadora de los procesos y estándares de acreditación de los prestadores institucionales y fiscalizar que éstos mantengan el cumplimiento del cumplimiento de los estándares de acreditación.

**2. Subdepartamento de Resolución de Conflictos y Sanciones:** Este subdepartamento tendrá a su cargo la gestión de los reclamos y resolución de los conflictos que se susciten entre los usuarios y los prestadores de salud. Este subdepartamento tendrá a su cargo las siguientes Unidades:

**a. Unidad de Gestión de Conflictos y Sanciones en materia de Acreditación y Certificación:** Será la unidad encargada de conocer y resolver los reclamos que presenten los beneficiarios de Fonasa e isapres respecto de la acreditación y certificación, iniciando, cuando corresponda, los procesos sancionatorios e imponiendo las sanciones previstas en la ley. Asimismo, estará encargada de la gestión de las solicitudes de mediación de conformidad con las normas establecidas al efecto en el Decreto Supremo N°47, de 2005, que establece el Reglamento de Mediación y tendrá a su cargo la gestión y mantención del registro de Mediadores a que se refiere el artículo 54 de la Ley N°18.966.

**b. Unidad de Fiscalización Ley de Deberes y Derechos y Ley Cheque en garantía:** Será la unidad encargada de conocer y resolver los reclamos por infracción a la Ley N°20.394 que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo; y los reclamos por incumplimientos e infracciones a la Ley N°20.584, sobre Derechos y Deberes de las personas en Salud, instruyendo los procesos sancionatorios que corresponda e imponiendo las sanciones que establece la ley.

**3. Unidad de Control de Gestión:** Será la unidad encargada de coordinar la gestión de los procesos transversales de la Intendencia, a objeto de que se ajusten a las normas del sistema de gestión de calidad institucional; monitoreando el cumplimiento de los indicadores de gestión comprometidos por la Intendencia, elaborando los informes que le sean requeridos por otras unidades de la Superintendencia. Asimismo, esta unidad estará encargada de efectuar estudios, índices y estadísticas en los términos que indica el N°7, del artículo 121 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

**4. Unidad de Asesoría Técnica:** Será la unidad encargada de participar en las propuestas de cambios que proponga el Ministerio de Salud a las normas que regulan el Sistema de Acreditación. Además, brindará asesoría técnica las diferentes unidades de la Intendencia, en especial acerca del sentido y

alcance de las normas que digan relación con el Sistema Nacional de Acreditación y Certificación, con el objeto de asegurar la juridicidad y viabilidad de las actuaciones de la Intendencia. Tendrá a su cargo, además, la elaboración de un registro de jurisprudencia y la administración y actualización del Observatorio de Buenas Prácticas de la Intendencia.

#### **4°.- DE LA FISCALÍA.**

A la Fiscalía le corresponde asesorar jurídicamente al Superintendente en todos los asuntos y materias que le competen, definir los criterios jurídicos que deba aplicar la institución y asesorar a todas las unidades de la Superintendencia en la adopción de decisiones y políticas institucionales, con el fin de garantizar y asegurar la juridicidad y viabilidad de sus actuaciones, lo que comprende, en términos generales, los siguientes ámbitos de acción: asesoramiento jurídico en la elaboración de los actos administrativos que emita la Superintendencia y sus órganos; participación en el estudio y la elaboración de regulación; orientación en el ámbito de la fiscalización; defensa y representación de la Superintendencia y sus órganos ante los tribunales de justicia y ante los órganos administrativos de control y fiscalización y asesoramiento en la tramitación de proyectos legislativos.

#### **5°.- DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO.**

Al Departamento de Estudios le corresponde generar información acerca de diversas materias, fundamentalmente aquellas relativas al Sistema de Salud chileno y las que puedan contribuir a su perfeccionamiento, a través de la investigación y el desarrollo de estudios técnicos.

#### **6°.- DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.**

Al Departamento de Administración y Finanzas le corresponde gestionar, administrar y controlar los recursos financieros, de personal, tecnológicos, de adquisiciones, infraestructura, logística y Bienestar, para lo cual debe velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria; el diseño y aplicación de la política de recursos humanos; el diseño y aplicación de la política informática, la mantención e implementación del hardware y de los software necesarios para la institución; respetar las políticas de compras internas y externas, proveer y mantener una adecuada infraestructura y logística de los servicios generales, como también procurar el máximo de beneficios para el personal adscrito al Servicio de Bienestar.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Administración y Finanzas se organiza internamente a través de los siguientes subdepartamentos y unidades:

- 1.- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad:** Será el encargado de la formulación presupuestaria, su correcta ejecución y contabilización, así como de los reportes de gestión financiera, tanto internos como externos. Además, le compete la administración y control de los contratos y gestionar la tesorería de la Superintendencia.
- 2.- Subdepartamento de Recursos Humanos:** Será el encargado de formular y velar por el cumplimiento de las políticas de recursos

humanos, que incluyen los procesos de contratación, promociones, manejo de carreras, detección de brechas de competencias, capacitaciones, registro de información de empleados, vacaciones y feriados, calificaciones y desvinculaciones.

- 3.- Subdepartamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones:** Será el subdepartamento encargado de planificar las estrategias de acción informáticas que emanan de las directrices emitidas por el Superintendente. Asimismo, le corresponderá apoyar a la institución en el levantamiento de requerimientos de información para implementar sistemas automatizados, realizar la captura y procesamiento de la información, manteniendo operativas las bases de datos que se utilizan en la institución, proveer el hardware y los software estándar, las comunicaciones de datos y mantener un servicio permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipo computacional.
- 4.- Unidad de Servicio de Bienestar:** Será la encargada de gestionar los beneficios de los funcionarios afiliados y sus cargas familiares.
- 5.- Unidad de Logística:** Será la unidad encargada de la mantención de la infraestructura, contratación y despliegue de los servicios generales brindado por terceros, funcionamiento de la Oficina de Partes y Correspondencias, logística interna y externa y los vehículos institucionales.
- 6.- Unidad de Adquisiciones:** Será la encargada de administrar los procesos de compras públicas conforme a la normativa vigente.

#### **7°.- DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.**

A la Unidad de Auditoría Interna le corresponderá verificar el funcionamiento de los sistemas de control interno y la adecuación y efectividad de los procesos y procedimientos respectivos, mediante una permanente coordinación con todas las unidades de la Superintendencia. Asimismo, esta unidad tendrá a su cargo la coordinación oficial entre la Superintendencia de Salud y el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, la Unidad de Auditoría Interna Ministerial y la Contraloría General de la República, sin perjuicio de las atribuciones legales del ente contralor para requerir informes directamente al Superintendente.

#### **8°.- DE LA UNIDAD DE DESARROLLO CORPORATIVO.**

A la Unidad de Desarrollo Corporativo le corresponderá asesorar y participar a nombre del Superintendente y de la Institución en forma transversal en reuniones ante otros organismos, coordinando el establecimiento, revisión y negociación de las definiciones estratégicas y metas organizacionales; supervisar la elaboración de planes de acción, su consistencia con las definiciones estratégicas y con el presupuesto anual y monitorear su implementación; administrar el sistema de gestión de calidad; administrar el portal web; gestionar la innovación institucional; y coordinar, gestionar y supervisar el cumplimiento de las Leyes de Transparencia y de Participación Ciudadana.

## **9°.- DE LA UNIDAD DE ASESORÍA MÉDICA.**

A la Unidad de Asesoría Médica le corresponde definir los criterios en todas las instancias en que se requiera un pronunciamiento de carácter médico o sanitario, proporcionando los fundamentos técnicos para la resolución de conflictos entre los beneficiarios y las isapres o el Fonasa e interpretando las normas sanitarias, principalmente aquellas relativas a las Garantías Explícitas en Salud.

## **10°.- DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL Y GESTIÓN DE USUARIOS.**

Esta unidad estará a cargo de las siguientes áreas:

- a. Área de Atención de Usuarios Región Metropolitana:** Será el área encargada de responder las consultas personales, telefónicas, escritas y aquellas formuladas a través de la página web institucional, así como los requerimientos de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública y de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.
- b. Área de Coordinación de Agencias Regionales:** Será el área encargada de organizar, gestionar y controlar el funcionamiento global de las Agencias Regionales a nivel nacional, evaluando su funcionamiento conforme a los lineamientos dados por el Superintendente, a las facultades delegadas y a las funciones encomendadas.

Las Agencias Regionales ejercerán las funciones que se les encomienden mediante resoluciones que dicte el Superintendente y/o los Intendentes, las que dependerán de su condición de Agencias Regionales o Zonales y que consisten, fundamentalmente en proporcionar orientación al público, resolver reclamos administrativos, tramitar juicios arbitrales, inspeccionar sucursales, agencias o casas matrices de isapres y Fonasa y colaborar con la difusión de la normativa vigente. Además, les corresponderá promover, acompañar y fiscalizar el proceso de acreditación de prestadores institucionales de las regiones respectivas y colaborar en la fiscalización de las normas de la Ley N°20.394 y N°20.584.

## **11° DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES.**

A la Unidad de Comunicaciones le corresponderá prestar asesoría al Superintendente y a las demás unidades y jefaturas de la institución en el diseño e implementación de estrategias comunicacionales y de medios con la finalidad de dar a conocer el quehacer de la Superintendencia y posicionarla en la comunidad. Además, a esta unidad le corresponderá organizar, coordinar e implementar las actividades comunicacionales tanto internas como externas.

**II.-DÉJASE** establecido que los cambios en la dependencia de las unidades y en las denominaciones de las mismas, en ningún caso implican modificaciones en la remuneración de los funcionarios que formen parte de las referidas unidades.

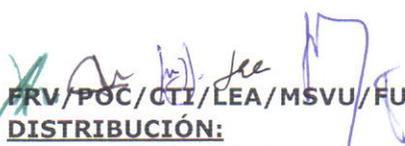
**III.- DERÓGANSE** a contar de esta fecha las Resoluciones Exentas SS/N°47, de 12 de enero de 2011, SS/N°965, de 20 de junio de 2011 y SS/N°43 de 11 de enero de 2012.

Se deja constancia, que esta derogación no afecta la vigencia de la Resolución Exenta SS/N°626, de 28 de abril de 2011, que estableció la organización de las agencias regionales, la que se mantiene plenamente vigente.

Asimismo, las facultades delegadas que actualmente tienen los agentes regionales se mantienen vigentes en tanto no sean expresamente derogadas.

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

  
**LUIS ROMERO STROOY**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

  
**FRV/PQC/CTI/LEA/MSVU/FUZ**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Sr. Ministro de Salud
- Señor Director del Fondo Nacional de Salud
- Señores Gerentes Generales de isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Desarrollo Corporativo
- Unidad de Coordinación Regional y Atención de Usuarios
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Asesoría Médica
- Unidad de Comunicaciones
- Oficina de Partes