



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA SS N° 453

**ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACION
INTERNA DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SALUD, Y DEROGA RESOLUCIÓN QUE
INDICA.**

SANTIAGO 27 MAR. 2009

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 DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el nombramiento contenido en el decreto supremo N° 118, de 2006, del Ministerio de Salud; y lo previsto en la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y

Considerando:

1) Que el artículo 6° de la ley N° 19.937 creó la Superintendencia de Salud, continuadora legal de la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional, dotándola de potestades de fiscalización y supervigilancia respecto del Fondo Nacional de Salud (FONASA), de las Instituciones de Salud Previsional (isapres) y de los prestadores de salud;

2) Que la mencionada ley solamente señaló, que la Superintendencia estaría estructurada orgánica y funcionalmente en la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y en la Intendencia de Prestadores de Salud;

3) Que el DFL N° 3, de 2004, del Ministerio de Salud, estableció la Planta de la Superintendencia de Salud, indicando en su artículo 1° que, además del Intendente de Fondos y Seguros Previsionales y del Intendente de Prestadores, existirían un Fiscal y cuatro Jefes de Departamento, sin mencionar a estos últimos;

4) Que en los procesos de selección de Jefes de Departamento de acuerdo al Sistema de Alta Dirección Pública, se aludió a la función, habida cuenta que no existía una referencia normativa a la estructura de la Superintendencia;

5) Que, por lo anterior y con el objeto de uniformar las denominaciones de las unidades que la componen, de modo de propender a una gestión más eficaz y eficiente, con fecha 26 de julio de 2007 se dictó la Resolución Exenta SS N° 735, de esta Superintendencia, la que contenía la estructura interna de este organismo;

6) Que, dadas las nuevas necesidades advertidas en este período, para la buena marcha de este Organismo fiscalizador, así como la creación de la unidad de Auditoría Interna por Resolución SS N°1924, de 2008, es preciso adecuar la referida resolución y reemplazarla por otra;

7) Que, por otra parte, el 20 de abril de 2009 comienza a regir la Ley N° 20.285 la que, en su artículo 7°, letra a), señala que los órganos de la Administración del Estado deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, entre otras cosas, su estructura orgánica, por lo que dicto la siguiente:

Resolución:

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 Control y Fiscalización;
- Departamento de Gestión de Clientes;
- Departamento de Gestión de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos;
- Unidad de Comunicaciones;
- Unidad de Planificación Estratégica y Control de Gestión, y
- Auditoría Interna

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 demás disposiciones que le 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.

Asimismo, la referida Intendencia ejerce la supervigilancia y el control del 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.

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

1.- Subdepartamento de Regulación, encargado de elaborar, sistematizar, actualizar y difundir, la normativa que rige a las isapres y al FONASA.

2.- Subdepartamento de Reclamo Arbitral, encargado de la tramitación de las controversias que se suscitan 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.

3.- Subdepartamento de Reclamo Administrativo, encargado de tramitar y resolver, por la vía administrativa, los reclamos que se interponen en contra de las respuestas que el FONASA y las isapres emiten frente a los presentaciones formales derivadas de conflictos particulares suscitados entre aquellos y sus afiliados o beneficiarios.

4.- Subdepartamento Médico, encargado de incorporar y fortalecer el objetivo sanitario en todos los procesos y funciones de la Intendencia., así como otorgar el fundamento técnico para la resolución de conflictos de carácter médico y para el ejercicio de la mediación en estas materias y entregar la interpretación técnica para la aplicación de las normas sanitarias, particularmente aquellas relativas a las Garantías Explícitas en Salud.

5.- Unidad de Gestión Alternativa de Conflictos, encargada de promover, desarrollar y administrar medios alternativos para la resolución de los conflictos del Sistema de Salud.

6.- Unidad de Análisis y Gestión de Información, encargada de efectuar un proceso de gestión de información estratégica y de calidad, administrar y mantener los sistemas de información y desarrollar la gestión preliminar de reclamos.

3° DE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD

A la Intendencia de Prestadores de Salud le corresponde la supervigilancia de todos los prestadores de salud, públicos y privados, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Prestadores de Salud se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

1.- Subdepartamento de Regulación, encargado de elaborar propuestas de normas y sistematizar la normativa que rige la evaluación de los prestadores de salud, así como de tramitar los procedimientos sumariales en caso de infracción de esta normativa.

2.- Subdepartamento de Evaluación, encargado de administrar los sistemas de acreditación y registro de los prestadores de salud.

Adicionalmente, la Intendencia de Prestadores de Salud contará con un Comité Médico de carácter consultivo, encargado de asesorarla en el diseño de estándares y requisitos sanitarios para la evaluación de prestadores de salud.

4° DE LA FISCALÍA

A la Fiscalía le corresponde estudiar, analizar y resolver todas las materias jurídicas y judiciales que competan o afecten a la Superintendencia de Salud y sus órganos; participar en la elaboración de normas, instrucciones y circulares que se imparten a las personas o entes fiscalizados y asesorar, desde un punto de vista jurídico, a todos los órganos de la Superintendencia. Para estos efectos, la interpretación de las normas que haga Fiscalía, será vinculante para las Intendencias señaladas en los números 2 y 3 precedentes, sin perjuicio de la facultad de dichos órganos de resolver los conflictos sometidos a su decisión.

5° DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO

Al Departamento de Estudios y Desarrollo le corresponde generar conocimiento acerca del Sistema de Salud chileno, a través de la investigación y el desarrollo de estudios y propuestas orientadas a su perfeccionamiento, así como gestionar la operación del Fondo de Compensación Solidario entre isapres.

6° DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

Al Departamento de Control y Fiscalización le corresponde controlar y fiscalizar el debido cumplimiento de los derechos y el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones que establece la ley para las personas adscritas al FONASA y a las isapres, así como también la fiscalización de todos los prestadores de salud, públicos y privados, respecto de su acreditación, certificación y registro.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Control y Fiscalización se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

1.- Subdepartamento de Control de Garantías en Salud, encargado de fiscalizar el cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud a que tienen derecho los beneficiarios del FONASA y de las isapres y el cumplimiento de las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva por parte de dichos entes.

2.- Subdepartamento de Control del Régimen Complementario, encargado de fiscalizar el cumplimiento de los derechos, beneficios y prestaciones a los que tienen derecho los beneficiarios del FONASA y de las isapres, en las modalidades de atención institucional y por libre elección, y en el plan complementario de salud, respectivamente.

3.- Subdepartamento de Control Financiero, encargado de fiscalizar la información financiera, patrimonial y contable de las isapres para el cumplimiento de los indicadores legales mínimos; asimismo, le compete la fiscalización del debido cumplimiento de la normativa en materias relacionadas con las cotizaciones de salud.

4.- Unidad de Evaluación de Riesgo, encargada de apoyar al Departamento en la identificación y análisis de las áreas de riesgo, mediante el uso sistemático de la información y en el mejoramiento de la gestión interna.

5.- Unidad de Fiscalización Legal, encargada de colaborar con el Departamento en el análisis de las alegaciones e irregularidades cometidas por los entes regulados dentro del marco de los procesos de fiscalización; asimismo, le corresponde fiscalizar el ejercicio de las funciones de los agentes de ventas y todas aquellas materias que involucren aspectos jurídicos.

7° DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CLIENTES

Al Departamento de Gestión de Clientes le corresponde la satisfacción de los requerimientos de aquellos usuarios que se contacten con la Superintendencia de Salud, fortalecer a los usuarios del sistema de salud, educarlos e informarlos de sus derechos y obligaciones y coordinar el funcionamiento de las unidades regionales.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Gestión de Clientes se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

1.- Subdepartamento de Atención de Usuarios, encargado de desarrollar e implementar un proceso de atención de calidad que reconozca las necesidades de los usuarios y propenda a su satisfacción.

2.- Unidad de Gestión Regional, encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento global de las Agencias a nivel nacional, evaluando su funcionamiento dentro del ordenamiento jurídico y facultades asignadas.

3.- Unidad de Difusión y Educación, encargada de diseñar, desarrollar, controlar y evaluar un plan de educación y difusión dirigido a los beneficiarios del FONASA y de las isapres.

4.- Unidad de Análisis y Marketing, encargada de generar, analizar, complementar y distribuir el conocimiento de los clientes, integrando la información entregada por los estudios de mercado, encuestas de opinión y los análisis de las bases de datos a través de estudios integrales.

8° DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y TECNOLÓGICOS

Al Departamento de Gestión de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos le corresponde administrar los recursos financieros, de personal, tecnológicos, de adquisiciones, infraestructura, logística y bienestar, para lo cual debe velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria, la aplicación de la política de recursos humanos, la aplicación de la política informática, la mantención e implementación del hardware y software necesarios para la institución, respetar las políticas de compras internas y externas, proveer y mantener una adecuada infraestructura y de la 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 Gestión de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

1.- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad, 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 gestionar la tesorería y las adquisiciones de la Superintendencia.

2.- Subdepartamento de Recursos Humanos, 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, así como también el correcto funcionamiento del servicio de bienestar.

3.- Subdepartamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, encargado de planificar las estrategias de acción informáticas que emanan de las directrices emitidas por el Superintendente; asimismo, le corresponde 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, software estándar, las comunicaciones de datos y mantener un servicio permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipamiento computacional.

4.- Unidad de Logística, encargada de la mantención de la infraestructura, contratación y despliegue de los servicios generales brindado por terceros, de la oficina de partes y correspondencias, logística interna y externa y la flota de la institución.

9°.- DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

A la Unidad de Comunicaciones le corresponde asesorar a los órganos de la Superintendencia de Salud en el diseño e implementación de estrategias comunicacionales que permitan difundir el quehacer institucional; diseñar y elaborar estrategias comunicacionales acorde a los objetivos institucionales; y organizar, coordinar e implementar actividades comunicacionales internas y externas.

10°.- DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN

A la Unidad de Planificación Estratégica y Control de Gestión le corresponde asesorar al Superintendente y a la Institución en forma transversal, coordinando el establecimiento y la revisión de las definiciones estratégicas organizacionales; asimismo, le compete supervisar la elaboración de los planes de acción, su consistencia estratégica y con el presupuesto anual, monitoreando su implementación con una adecuada utilización de herramientas de control de gestión y administrando el sistema de gestión de calidad.

11°.- DE LA AUDITORÍA INTERNA

A la Auditoría Interna le corresponde verificar periódicamente el funcionamiento de los sistemas de control interno y la adecuación y efectividad de los procesos y procedimientos, para lo cual debe mantener permanente coordinación con las otras unidades de la Superintendencia; asimismo, tiene a su cargo la coordinación oficial entre la Superintendencia de Salud y la Contraloría General de la República, sin perjuicio de las atribuciones legales del ente contralor para requerir directamente al Superintendente.

II.- Derógase, a contar de esta fecha, la Resolución Exenta SS N° 735, de 2007, de la Superintendencia de Salud.

III.- Publíquese la presente Resolución en el Diario Oficial.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



Manuel Inostroza Palma
MANUEL INOSTROZA PALMA
SUPERINTENDENTE DE SALUD

UNA
DISTRIBUCIÓN

- Señor Ministro de Salud
- Señor Director del Fondo Nacional de Salud

- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Comunicaciones
- Auditoría Interna
- Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Departamento de Control y Fiscalización
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Gestión de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos
- Departamento de Gestión de Clientes
- Agencias Regionales
- Of. de Partes