



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

supersalud.gob.cl

## RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 642

**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA SS/  
N°1972 DEL 07/12/2012, QUE FIJA TEXTO  
DEFINITIVO DE LA ESTRUCTURA Y  
ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD.**

Santiago, 17 JUN. 2014

### 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 Decreto Supremo N° 44 de 2014 del Ministerio de Salud; lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República y,

### CONSIDERANDO:

- 1) Que por Resolución Exenta N° 1972, de 07 de diciembre de 2012, se fijó la estructura y organización de la Superintendencia de Salud y derogó 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;
- 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, dicto la siguiente:

### RESOLUCIÓN

**I.- MODIFÍQUESE** la Resolución Exenta SS N°1972 de 2012, en lo siguiente:

1° En el ítem I, numeral 1:

- a. Agréguese el Departamento de Fiscalización;
- b. Modifíquese donde dice Unidad de Desarrollo Corporativo debe decir Departamento de Desarrollo Corporativo; y
- c. Elimínese la Unidad de Comunicaciones.

2° En el ítem I, numeral 2, número 1:

- a. Reemplace el texto por: **1. Subdepartamento de Resolución de Conflictos**, el que tendrá a su cargo la tramitación de las controversias que se susciten entre el Fonasa o 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, así como también gestionar por la vía administrativa, la resolución de los conflictos que se susciten entre el Fonasa o las Isapres y sus cotizantes beneficiarios, además 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.
- b. Elimínense las letras a), b) y c).

3° En el ítem I, numeral 2, elimínense los números 2, 3, 5, 6 y 7.

4° En el ítem I, numeral 2, agréguese el siguiente texto: **3.Unidad de Gestión:** Será la unidad encargada de:

1. Los ingresos de reclamos en la Intendencia, de gestionar las derivaciones a las aseguradoras y otras entidades, realizar la gestión preliminar de los reclamos que se deben resolver en la Intendencia y asignar la carga de trabajo a los analistas de reclamos.
2. Le corresponderá realizar el control de gestión de los reclamos en la Intendencia de Fondos, monitoreo permanente de los reclamos ingresados, resueltos y pendientes, monitoreo del comportamiento de las Agencias Regionales en esta materia, acción preventiva para el cumplimiento de los compromisos externos de la Intendencia y generar información para la gestión operativa de la misma.
3. Tendrá a su cargo la administración de los sistemas informáticos de apoyo y será responsable de los procesos de la Intendencia de Fondos y su mejora continua, en coordinación con el Departamento de Desarrollo Corporativo.
4. Tendrá a su cargo la función de verificar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la superintendencia, en el proceso de resolución de reclamos de la Intendencia en Santiago.

5° En el ítem I, numeral 6, elimínense los números 3 y 4.

6° En el ítem I, numeral 6, número 2 reemplácese el texto por: **Subdepartamento de Recursos Humanos:** Será el encargado de formular y velar por el cumplimiento de la política de recursos humanos, que incluye 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. Además estará a su cargo la gestión del Servicio de Bienestar de la Superintendencia, resguardando los beneficios de los funcionarios afiliados y sus cargas familiares.

7° En el ítem I, numeral 6, agréguese el siguiente texto: **c. Unidad de Informática:** Será la unidad encargada de 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. Esta Unidad tendrá a su cargo: Data Center, Comunicaciones (que incluye Telefonía Móvil e IP) y Soporte a Usuarios.

8° En el ítem I, numeral 8, reemplácese el texto por:

#### **DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO CORPORATIVO**

Al Departamento de Desarrollo Corporativo le corresponde velar por la coherencia estratégica del quehacer institucional. Para cumplir su función, el Departamento de Desarrollo Corporativo se organizará de la siguiente manera:

- a. **Subdepartamento de Planificación y Control de Gestión:** Será el encargado de:



1. 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.
  2. Supervisar la elaboración de planes de acción, su consistencia con las definiciones estratégicas y con el presupuesto anual y monitorear su implementación.
  3. Realizar el control de gestión institucional de primer nivel y administrar el sistema de gestión de calidad.
  4. Administrar el portal Web.
  5. Gestionar la innovación institucional.
  6. Coordinar, gestionar y supervisar el cumplimiento de las Leyes de Transparencia y de Participación Ciudadana.
  7. Asesorar en la definición e implementación de estrategias y políticas de comunicación institucionales internas y en la difusión del quehacer de la Superintendencia y sus objetivos estratégicos al interior de la institución.
- b. Subdepartamento de Tecnologías de la Información:** Será el encargado de asesorar a la institución en las estrategias de automatización de procesos y el desarrollo de sistemas de información. Será responsable también de compatibilizar, al interior de la organización, los requerimientos de los usuarios con la política institucional, los recursos disponibles y las prioridades definidas por la autoridad.

9° En el ítem I, numeral 11 reemplácese el texto por:

#### **DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN**

Al Departamento de 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 pertenecientes al FONASA y a las isapres.

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

- a. **Subdepartamento de Control 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 atención institucional 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 de las Isapres y de la información financiera que reportan las Isapres.
- b. **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.
- c. **Unidad de Gestión de Información y Riesgos:** Será la unidad encargada de realizar el análisis y evaluación de los riesgos de los entes fiscalizados a efectos de apoyar la programación de las fiscalizaciones del Departamento, colaborando a su vez, en el diseño metodológico de las mismas. Adicionalmente, le corresponderá coordinar el control de gestión operativo del Departamento, generando los reportes, análisis y monitoreo de la operación.
- d. **Unidad de Coordinación Legal y Sanciones:** Será la unidad encargada de tramitar los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades fiscalizadas. Asimismo, esta unidad deberá realizar las acciones de coordinación legal correspondientes al Departamento.

**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.- DEJASE CONSTANCIA** que esta modificación no afecta la vigencia de la Resolución Exenta SS/N°1972 de 07 de diciembre de 2012, ni 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.**



**SEBASTIÁN PAVLOVIC JELDRES**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD (TP)**

*JJC*  
JJR / EAR / NCG / JSO / RDM  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Sra. Ministra de Salud
- Sra. Directora del Fondo Nacional de Salud
- Sres. Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Departamento de Fiscalización
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Desarrollo Corporativo
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Asesoría Médica
- Unidad de Coordinación Regional y Atención de Usuarios
- Unidad de Auditoría Interna
- Oficina de Partes