

RESOLUCIÓN EXENTA N° 260

ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA EN LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y DEROGA RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 964 DEL 31 DE MAYO DE 2017.

SANTIAGO, 01 ABR. 2019

VISTO:

- 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° 64, de 1 de octubre de 2018, del Ministerio de Salud, y
- 5.- Lo previsto en la Resolución N° 10, de 2017, de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que por Resolución Exenta SS/N°964, 31 de mayo 2017, 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. ESTABLÉCESE 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:

- a. Supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsual, 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;

- b. 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 20850 de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo;
- c. 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.
- d. 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 Administración y Finanzas;
- Departamento de Estudios y Desarrollo;
- Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana;
- Unidad de Auditoría Interna;
- Unidad de Comunicaciones, Gestión del Portal Web, Transparencia Activa y Ley de Lobby;
- Unidad de Coordinación Regional;
- Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas;
- Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión;
- Unidad de Riesgo, cumplimiento y Transparencia Pasiva;
- Unidad de Tecnologías de la Información;

2º 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 atingente en favor de las personas.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de salud se organiza internamente a través de 5 Subdepartamentos y 3 unidades asesoras dependientes directamente del Intendente:

1. Subdepartamento de Regulación, le corresponde:

- Elaborar, proponer, sistematizar, actualizar y difundir la normativa administrativa que rige a las Isapres y Fonasa, así como a los prestadores, seguros, fondos e instituciones que participen en el Régimen de Garantías Explícitas en Salud y/o en el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo, de acuerdo a las atribuciones que la ley confiere a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Subdepartamento de Resolución de Conflictos, le corresponde:

- La tramitación de las controversias que se susciten entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliados y/o beneficiarios, cuyo conocimiento y resolución compete al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, actuando en calidad de Tribunal Especial;
- La tramitación por la vía administrativa de los reclamos que se susciten entre el Fonasa y las Isapres con sus cotizantes y/o beneficiarios;

- La tramitación de los recursos de competencia del Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, interpuestos en contra de lo resuelto por éste, durante la tramitación de las controversias y/o reclamos señalados en las letras precedentes.
- 3. Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios**, le corresponde:
- Fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios, coberturas y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa e Isapres;
 - Fiscalizar la correcta tramitación de los procesos de suscripción, modificación y terminación de contratos de salud previsional.
 - 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 del sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamientos de alto costo y las transferencias que deben hacer las Isapres al Fonasa por concepto de CAEC.
 - Fiscalizar los procesos de tramitación de los reclamos presentados por los afiliados y/o beneficiarios ante las Isapres y el Fonasa.
- 4. Subdepartamento de Fiscalización Financiera**, le corresponde:
- Fiscalizar el cumplimiento de los indicadores legales e información financiera que reportan las Isapres;
 - Fiscalizar la calidad y efectividad del gobierno corporativo, y la gestión de riesgos financieros y técnicos que realizan las Isapres.
 - Fiscalizar los riesgos asociados a materias financieras en las Isapres.
 - Fiscalizar a las Isapres y al Fonasa en relación con las cotizaciones que administran.
- 5. Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones**, le corresponde:
- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades fiscalizadas por la Intendencia,
 - Realizar las acciones de apoyo y coordinación de índole jurídica que le encomiende el Intendente, a fin de dar soporte legal al ejercicio de las funciones de cada una de las Unidades que conforman la Intendencia.
 - Administrar el Registro de Agentes de Ventas.
 - Coordinar con la Intendencia de Prestadores criterios de sanciones generales.
- 6. Unidad de Gestión**, le corresponde:
- Programar la correcta gestión de los procesos de la Intendencia, a objeto de que se ajusten a los fines y objetivos institucionales. Además, supervisará el análisis de la información para la toma de decisiones por parte de la Intendencia.
 - Gestión preliminar de reclamos de usuarios de la Región Metropolitana, en virtud de la cual realizará las derivaciones a las aseguradoras y otras entidades, y asignará la carga de trabajo a los analistas de reclamos;
 - Contraparte técnica de los sistemas informáticos de apoyo, generando las alertas del funcionamiento de los sistemas y nuevos requerimientos que se formulen para optimizar el funcionamiento de los procesos de la Intendencia de Fondos.
 - Verificar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la Superintendencia, respecto de los casos que correspondan a usuarios domiciliados en la Región Metropolitana, en los procesos asociados de reclamos y fiscalización;
 - Coordinar la elaboración del Plan Anual de Fiscalización, y
 - Control de gestión de la Intendencia, lo que se traduce en:
 - Controversias y/o reclamos ingresados, resueltos y pendientes, tanto de la Intendencia como de las Agencias Regionales;
 - Proponer las medidas preventivas para el cumplimiento de los compromisos externos de la Intendencia, y
 - Generar información para la gestión operativa de la misma.
- 7. Unidad de Supervisión de Riesgos**, le corresponde:
- Asesorar a los subdepartamentos de fiscalización, por medio de la generación periódica de información, matrices e indicadores de alerta temprana que permitan priorizar las necesidades de fiscalización en las distintas áreas de riesgo.

- Supervisar y coordinar la gestión del riesgo operacional, además del riesgo técnico, en los procesos de otorgamiento de beneficios y suscripción de contratos de salud previsual.
- Colaborar en el diseño y elaboración de las metodologías de fiscalización y de tramitación de reclamos, y
- Administrar, confeccionar y generar reportes de riesgo consolidado para la toma de decisiones.

8. Unidad de Asesoría Médica, le corresponde:

- Asesorar al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales en las materias técnicas de naturaleza sanitaria o médica que se le solicite, y proporcionar elementos de juicio que permitan la resolución de los reclamos y controversias suscitadas entre el Fonasa y las Isapres con sus afiliados y/o beneficiarios.

3° INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD

A la Intendencia de Prestadores de Salud le corresponderá 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 Minsal, 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 3 Subdepartamentos, que dependerán directamente del Intendente, a las que les corresponderán las funciones que se indican:

1. Subdepartamento de Sanciones, le corresponde: coordinarse con los otros Subdepartamentos de la Intendencia, para la gestión oportuna de los procesos sancionatorios contra prestadores institucionales de salud, entidades acreditadoras, y otras personas fiscalizadas y, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Fiscalía, hacer la propuesta de resolución al Intendente, por lo que deberá:

- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de prestadores de salud que incumplan con la normativa legal, reglamentaria y/o con las instrucciones que se les impartan.
- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de entidades acreditadoras que incumplan con la normativa legal, reglamentaria y/o las instrucciones que se les impartan.
- Tramitar los procesos sancionatorios en contra de los Mediadores autorizados 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.

2. Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, le corresponde: la gestión e implementación de todos 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, participación activa en proyectos y convenios de colaboración en materia de calidad.

Este Subdepartamento se organizará en las siguientes Unidades:

a. Unidad de Gestión en Acreditación, le corresponde

- La gestión de los procesos de solicitudes de acreditación de prestadores institucionales de salud
- La autorización inicial y complementarias de Entidades Acreditadoras y sus evaluadores

- La administración y mantención de Fichas técnicas de Prestadores
- Desarrollo y gestión del examen de evaluadores de entidades acreditadoras
- Desarrollar, implementar y mantener las herramientas técnicas necesarias para el fortalecimiento de la calidad y eficiencia del Sistema Nacional de Acreditación; tales como formatos de autoevaluación para prestadores, entre otros.

b. Unidad de Fiscalización en Calidad, le corresponde:

- 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 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 los mediadores inscritos en el registro de esta Superintendencia, y a las entidades certificadoras autorizadas por el Minsal.
- Tramitar los Recursos de Reposición interpuestos en contra de lo resuelto por el Intendente 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.

c. Unidad de Apoyo Legal, le corresponde:

- Asesoría y el apoyo en aspectos legales a las unidades del Subdepartamento, según las prioridades y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Jefaturas y Fiscalía, en relación a las materias legales de competencia de la Intendencia de Prestadores.

d. Unidad de Asesoría Técnica, le corresponde: la asesoría y el apoyo técnico a las unidades del Subdepartamento de Gestión de Calidad, y otras unidades de la Intendencia, según las prioridades y lineamientos establecidos por las jefaturas, tanto en materia de Estándares de Acreditación, Ley de Derechos y Deberes, Condicionamiento de atención (Ley 20.584 y Ley N°20.394) y mediación. Tales como,

- Elaborar orientaciones técnicas referidas a las materias de Acreditación y Ley de Derechos y Deberes, en coordinación con las unidades del Subdepto. de Calidad.
- Dar oportuna respuesta a consultas en las materias relacionadas a Sistema Nacional de Acreditación y Derechos y Deberes, de acuerdo a procedimientos establecidos.
- Elaborar informes médicos relacionados a reclamos por condicionamiento de atención con riesgo vital (Ley N°20.394), y apoyo técnico en materias de reclamos Ley N° 20.584, coordinando criterios técnicos con la U. de Asesoría Médica de la Intendencia de Fondos.
- Administración y actualización del Observatorio de Calidad de la Intendencia, en coordinación con Subdepartamentos y de acuerdo a lineamientos y Política de Comunicaciones.
- Apoyar en estudios, informes técnicos, proyectos, y desarrollo de instrumentos técnicos, que se relacionen con la Intendencia de Prestadores.
- Mantener registro de las interpretaciones de las normas del Sistema de Acreditación para Prestadores Institucionales de Salud.

e. Unidad de Registro, le corresponde: gestionar los procedimientos de Registros del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, dando fe pública de su contenido, mediante:

- Tramitación de solicitudes por canales de atención, de inscripción de títulos y especialidades en el registro de Prestadores Individuales en Salud

- Gestión de 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.
- Gestión y administración de convenios con universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, Seremis de Salud y Educación, Ministerio de Relaciones Exteriores y de Educación, EUNACOM, Entidades Certificadoras de Especialidades autorizadas por el Minsal, entre otras.
- Mantención de sistemas de registro de Prestadores Acreditados, Entidades Acreditadoras y Entidades Certificadoras de Especialidades.
- Apoyo al Subdepto. 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 Gestión de Conflictos 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.

a. Unidad de Coordinación y Gestión de Casos, le corresponde:

- Evaluar la admisibilidad de reclamos por parte de las personas en contra de prestadores de salud, relacionados a la ley de Derechos y Deberes y condicionamiento de atención, y dar traslado oportuno a la resolución de estos.
- Gestionar proceso de mediación en salud con prestadores privados
- Coordinar con unidad de gestión de reclamos, respecto a resoluciones impartidas y sus respectivas instrucciones a prestadores de salud, para apoyar en verificación de cumplimiento de dichas instrucciones.
- Efectuar gestión directa de casos con prestadores de salud, reclamantes e instituciones del sector si corresponde, para optimizar la efectividad y oportunidad en la gestión de los reclamos.
- Dar apoyo técnico en materias sanitarias a la unidad de Gestión de Reclamos.

b. Unidad de Gestión de Reclamos, le corresponde: gestionar los procesos de resolución de conflictos entre usuarios y prestadores del sistema de salud, velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud y de las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención de salud, mediante;

- La tramitación por vía administrativa y resolución de reclamos que se susciten entre las personas y prestadores de salud respecto al cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud.
- La tramitación por vía administrativa y resolución de reclamos que se susciten entre las personas y prestadores de salud respecto a la Ley N°20.394 por condicionamiento de atención.
- La tramitación de los recursos de reposición interpuestos en contra de lo resuelto por el Intendente de Prestadores durante la tramitación de las controversias y/o reclamos señalados en letras precedentes.

4° FISCALÍA.

A la Fiscalía le corresponde asesorar jurídica y judicialmente al Superintendente 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, en términos generales, los siguientes ámbitos de acción:

- Asesorar jurídicamente en la elaboración de los actos administrativos que emitan el Superintendente, 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 Superintendente, Intendencias y Departamento, el H. Congreso de la Republica, la Contraloría General de la Republica, Ministerios y/o Servicios, y, en general, las personas naturales y jurídicas públicas y/o privadas que determine el Superintendente, y;
- Coordinar la participación de la Superintendencia en los proyectos legislativos en que le corresponda intervenir y prestar la asesoría correspondiente.

5° 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 un Subdepartamento y dos Unidades:

1. Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad, le corresponde:

- Elaborar el proyecto de presupuesto, 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.
- Ejecutar el Pago a proveedores de acuerdo a normativa vigente.
- Realizar análisis de las cuentas, conciliaciones bancarias, balances e informes necesarios para dar cuenta de las finanzas y situación contable de la Superintendencia de Salud.
- Rendir cuentas presupuestarias y extrapresupuestarias.
- 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.
- Realizar una adecuada administración de la bodega.
- Asesorar y realizar las demás funciones o labores que el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas le encomiende, en el ámbito de su competencia.

2. 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.
- Velar por la correcta, oportuna y eficiente gestión documental.
- Realizar una adecuada administración del activo fijo.
- Implementar procedimientos en la búsqueda de una mejorar en la calidad de cada uno de los procesos de la unidad.
- Asesorar y realizar las demás funciones o labores que el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas le encomiende, en el ámbito de su competencia.

3. Unidad de Adquisiciones, le corresponde:

- Recepcionar, tramitar y satisfacer los requerimientos de bienes y servicios de las Intendencias, Departamento y Unidades de la Superintendencia de Salud.

- Realizar la adquisición de bienes y servicios conforme a la normativa de compras públicas vigente.
- La elaboración, ejecución y corrección del Plan Anual de Compras de la Superintendencia de Salud.
- La emisión de órdenes de compra, recepción de facturas y tramitación interna de ellas.
- La gestión y seguimiento de los contratos celebrados por la Superintendencia de Salud.
- Coordinación de la recepción y aceptación de bienes y servicios por parte de las unidades requirentes.
- Asesorar y realizar las demás funciones o labores que el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas le encomiende, en el ámbito de su competencia.

6° DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO.

Al departamento de estudios y desarrollo le corresponde generar datos estadísticos, información y análisis acerca de materias relativas al sistema de salud chileno, especialmente a su organización industrial en materia de aseguramiento y provisión de servicios de salud, tanto en el ámbito público como en el privado. Esta labor se realiza a través de producción de estadísticas e indicadores, la investigación y el desarrollo de estudios propios y en colaboración con otros organismos técnicos. Con este fin el departamento vela por el adecuado proceso de producción estadística generado a partir del uso de los registros administrativos que recibe del sistema asegurando su calidad, para el uso de las distintas unidades de la Superintendencia. Al Departamento le corresponde asesorar a las intendencias, en todo lo relativo a estudios y desarrollo, buscando generar sinergias y soluciones eficientes y de calidad para mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas para las personas.

7° UNIDADES DE DEPENDENCIA DIRECTA DEL SUPERINTENDENTE DE SALUD

1. UNIDAD DE ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, le corresponde:

- Atender los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los canales presencial, telefónico, escrito, web u otro habilitado, de manera oportuna, velando por una orientación basada en la normativa, a través del Modelo Integral de Atención y enfocado a la satisfacción de los requirentes;
- Controlar los resultados de indicadores de calidad en los distintos puntos de atención de la Región Metropolitana, conforme a los lineamientos institucionales;
- Administrar el Procedimiento de Atención de Usuarios Nacional en términos de manuales, protocolos, matriz de riesgo, plan de contingencia y sistemas informáticos;
- Gestionar presentaciones recibidas desde las plataformas de derivación de Presidencia de la República, OIRS del Ministerio de Salud y aquellas que se habiliten con otros organismos;
- Coordinar a nivel nacional el correcto funcionamiento de los Mecanismos de Participación Ciudadana que establezca la institución;
- Ser contraparte técnica con áreas internas y organismos externos en el desarrollo de proyectos y actividades relacionadas con la atención de usuarios.

2. UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA, le corresponde:

- 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.
- Coordinador 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.

3. UNIDAD DE COMUNICACIONES, GESTIÓN DEL PORTAL WEB, TRANSPARENCIA ACTIVA Y LEY DEL LOBBY, le corresponde:

- Asesorar al Superintendente, a los Intendentes y a los 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 del Superintendente, de los Intendentes y de los 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 el portal web Institucional.
- Gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de las Leyes de Transparencia Activa y Lobby al interior de la Superintendencia de Salud.
- Coordinar los requerimientos dirigidos a la Institución a través del "Portal de Servicios del Estado" www.chileatiende.cl.
- 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 de la institución, e información relevante para los usuarios 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 un 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.

4. UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL, le corresponde:

- Planificar, Organizar y controlar el funcionamiento de las Agencias Zonales.
- 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 3 Agencias Zonales Norte (que incluye las Regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo), Centro (que incluye las Regiones de Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule y Ñuble) y Sur (que incluye las Regiones de Bío Bío, 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, además de colaborar con la difusión de la normativa vigente.

5. UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, le corresponde:

- Asesorar al Jefe de Servicio en la toma de decisiones en Gestión y Desarrollo de Personas.
- Formular y velar por el cumplimiento de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, que incluye los procesos de Reclutamiento, Selección, Inducción, Contratación, carrera funcionaria, Calidad de Vida y Ambientes Laborales, capacitaciones, Evaluación de Desempeño, desvinculación, entre otros
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Administrativo, Ley N°18.834.
- Generar, implementar y controlar planes estratégicos en Desarrollo y Calidad de Vida.
- Dar cumplimiento a solicitudes de información y mantención de los sistemas informáticos de organismo externo sobre Gestión de Personas como Contraloría General de la República, Secretaria General de la Presidencia, Ministerio de Salud, Dirección de Presupuesto, Servicio Civil, entre otros.
- Gestión del Servicio bienestar de la Superintendencia, resguardando los beneficios de los funcionarios afiliados y sus cargas familiares.

6. UNIDAD DE 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 metas 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 integradamente 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.
- 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.

7. UNIDAD DE RIESGO, CUMPLIMIENTO Y TRANSPARENCIA PASIVA, le corresponde:


- 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.
- Conforme a lo anterior, la encargada de la Unidad, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° inciso 6° de la Ley N°19.913 se relacionará con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y, conforme a lo señalado en el Oficio Circular N°20, de 15 de mayo de 2015, del Ministerio de Hacienda, en la Guía de recomendaciones que incluye enviar un reporte de Operaciones Sospechosas (ROS), para lo cual deberá analizar bajo una perspectiva preventiva, todos los actos, operaciones y materias de la Institución que puedan estar afectas a riesgo, especialmente aquellas en el ámbito de la fiscalización y compras públicas.
- 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; y
- Implementar, coordinar y velar el cumplimiento sobre el sistema de Integridad Institucional.

8. UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, le corresponde:

- Planificar las estrategias de acción informáticas que emanan de las directrices emitidas por el Superintendente.
- Coordinar el levantamiento de requerimientos de información, desarrollar y mantener herramientas tecnológicas que apoyen la ejecución y gestión de los procesos de la Institución, implementando métodos y mejores prácticas de la ingeniería de software.
- Implementar y gestionar una plataforma tecnológica que sea confiable, íntegra y altamente disponible, que entregue soporte a los procesos transversales de la Superintendencia, mejorando así el desempeño de los funcionarios en sus respectivas actividades.
- Gestionar y mantener servicios de soporte técnico de usuarios internos para resolver problemas propios del funcionamiento operativo de equipos y servicios tecnológicos.
- Gestionar el procesamiento de la información, para mantener operativas las bases de datos institucionales, así como disponer información de la SdS a ciudadanos y organismos.
- Aumentar y mejorar los canales de atención digital para la ciudadanía y usuarios mediante el diseño y desarrollo de herramientas tecnológicas innovadoras.

- II. **DERÓGUESE** la Resolución Exenta N°964, de fecha 31 de mayo de 2017.
- III. **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.
- IV. **INSTRÚYASE** a la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas preparar el organigrama de estructura Organizacional para su debida comprensión y publicación en el Portal Web Institucional, de acuerdo a los lineamientos de Gobierno Transparente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL Y ARCHIVASE.


IGNACIO GARCIA-HUIDOBRO HONORATO
SUPERINTENDENTE DE SALUD

MPSM/MRS/CMB/MJC/PFP/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
- Unidad de Atención de Usuario y Participación Ciudadana
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Comunicaciones, Gestión del Portal Web, Transparencia Activa y Ley del Lobby
- Unidad de Coordinación Regional
- Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas;
- Unidad de Planificación y Control de Gestión;
- Unidad de Riesgo, cumplimiento y Transparencia Activa
- Unidad de Tecnologías de la Información
- Archivo