

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 41.932

Jueves 14 de Diciembre de 2017

Página 1 de 37

### Normas Generales

CVE 1318620

#### MINISTERIO DE SALUD

Fondo Nacional de Salud

#### ESTABLECE NUEVA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DEL FONDO Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIONES QUE INDICA

(Resolución)

Núm. 4A/3.766 exenta.- Santiago, 6 de diciembre de 2017.

Vistos:

Lo dispuesto en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 del DFL N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y en la ley N° 20.955; las facultades que me confieren los artículos 52, 53 letra a) y 54 del Libro I del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el DS N° 46, de 2014, del Ministerio de Salud; la resolución exenta 4A/N° 35, de 8 de enero de 2016, del Fondo Nacional de Salud; el DFL N° 1, de 2017, del Ministerio de Salud, que Fija la Planta del Personal del Fondo Nacional de Salud y la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

Considerando:

1. La necesidad de sistematizar, actualizar y adecuar la estructura y organización del Fondo Nacional de Salud, a los nuevos objetivos y requerimientos derivados de la normativa vigente.
2. Que, conforme lo dispone el artículo 32 del DFL N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la organización interna de los servicios y órganos que integran la Administración del Estado en la organización interna de los servicios públicos sólo podrán establecerse los niveles de Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Departamento, Subdepartamento, Sección y Oficina.
3. DFL N° 1, de 2017, del Ministerio de Salud, que Fija la Planta del Personal del Fondo Nacional de Salud, estableció adicionalmente, los Niveles de División y Dirección Zonal, por lo cual se entiende complementada la norma de la Ley General de Bases de la Administración del Estado.
4. Que, según lo establecen los artículos 53 letra c) y 54 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la estructura y organización interna del Fondo será determinada por su Director, por lo que atendidas las atribuciones y funciones conferidas por la ley, dicto la siguiente:

Resolución:

1. Apruébase el siguiente Reglamento Orgánico del Fondo Nacional de Salud, que establece su estructura y organización y organización interna.

#### TÍTULO I

#### Naturaleza, Objeto y Funciones

**Artículo 1°.** El Fondo Nacional de Salud es un servicio público funcionalmente descentralizado, de ámbito nacional, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios.

CVE 1318620

Director: Carlos Orellana Céspedes  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Su sede será la ciudad de Santiago, sin perjuicio de las Direcciones Zonales o Regionales que establezca el Director, en diversas zonas o regiones del país.

**Artículo 2°.** El Fondo Nacional de Salud está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Salud, en la forma y condiciones que determina la ley N° 18.575 y el DL N° 2.763, de 1979, hoy Libro I del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, y es el continuador legal, con los mismos derechos y obligaciones, del Servicio Médico Nacional de Empleados, para el cumplimiento de las funciones de orden administrativo y financiero que la ley N° 16.781 le asignó a ese Servicio, como también las que se le encomiendan por el artículo 27 del DL N° 2.763, de 1979, hoy artículo 50 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, en el ámbito patrimonial.

**Artículo 3°.** Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) Fondo, el Fondo;
- b) Director, el Director del Fondo Nacional de Salud;
- c) Sistema, el Sistema Nacional de Servicios de Salud;
- d) Ministerio, el Ministerio de Salud;
- e) Régimen, el Régimen de Prestaciones de Salud de la ley N° 18.469, actual Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud;
- f) Afiliados, las personas que cumplen con los requisitos señalados en el artículo 5° de la ley N° 18.469, actual artículo 135 del Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud;
- g) Beneficiarios, las personas que cumplen con los requisitos señalados en el artículo 6° de la ley N° 18.469, actual artículo 136 del Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

**Artículo 4°.** Son atribuciones del Fondo, las siguientes:

- a) Recaudar, administrar y distribuir los recursos señalados en el artículo 55 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.
- b) Financiar, total o parcialmente, a través de aportes directos, per cápita, pagos directos por prestaciones o asociados a diagnósticos, convenios u otras modalidades que a futuro se establezcan, las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del Régimen en cualquiera de sus modalidades por organismos, entidades y personas que sean públicas o privadas; y financiar de igual manera, la adquisición de los equipos, implementos y otros elementos de infraestructura que requieran los establecimientos públicos del Sistema.
- c) Ejercer la tuición y fiscalización del financiamiento que se efectúe, de tal manera que se destine a las prestaciones otorgadas a sus beneficiarios, y velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones que dicte el Ministerio de Salud sobre acceso, calidad y oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios de la ley N° 18.469, actual Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, en la Modalidad de Libre Elección.
- d) Proponer a los Ministerios de Salud y de Hacienda, el Arancel del Régimen a que se refiere el artículo 28 de la ley N° 18.469, actual artículo 159, del Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.
- e) Determinar los documentos o instrumentos que acrediten la identificación de los beneficiarios y su clasificación en alguno de los grupos a que se refiere el artículo 29 de la Ley N° 18.469, actual artículo 160, del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.
- f) Otorgar préstamos médicos de conformidad con la normativa vigente.
- g) Colaborar con el Ministerio de Salud, en la compatibilización y consolidación financiera de los proyectos de presupuestos de los Servicios de Salud, y de otros organismos vinculados con ese Ministerio, con el presupuesto global asignado para salud.
- h) Colaborar con el Subsecretario de Salud Pública en la administración del financiamiento de las acciones de salud contempladas en programas de carácter nacional o que deban ser financiadas por el Estado sin consideración a la calidad previsional del individuo o institución que se beneficia.
- i) Informar adecuadamente al público en general, y a los beneficiarios del Régimen en especial, sobre los derechos que les asisten conforme a la ley N° 18.469, actual Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.
- j) Requerir la información que estime necesaria a los beneficiarios, afiliados, empleados de los sectores público y privado y entidades de previsión y demás servicios públicos, para el mejor cumplimiento de las funciones que la ley le asigna.
- k) Realizar labores de fiscalización de la recaudación de cotizaciones.
- l) Ejercer las demás atribuciones, funciones y obligaciones que le asignen las leyes y reglamentos.

## TÍTULO II

**Organización Interna**

## Párrafo 1º Disposiciones Generales

**Artículo 5º.** La administración superior del Fondo estará a cargo de un(a) Director(a), quien será funcionario(a) de la exclusiva confianza del Presidente de la República.

El (La) Director(a) será el (la) Jefe Superior del Fondo, y le corresponderá la representación judicial y extrajudicial del mismo.

Con todo, en el orden judicial, no podrá designar árbitros en calidad de arbitradores ni otorgar facultad de arbitradores a los árbitros de derecho.

**Artículo 6º.** El Fondo estará organizado internamente en 10 divisiones y 4 direcciones regionales, que dependerán del Director:

- I. División de Fiscalía
- II. División de Auditoría Interna
- III. División de Comunicaciones y Marketing
- IV. División de Gestión Financiera del Seguro
- V. División de Comercialización
- VI. División de Control y Calidad de Prestaciones
- VII. División de Planificación Institucional
- VIII. División de Tecnologías de Información
- IX. División de Gestión Territorial
- X. División de Gestión y desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas
- XI. Dirección Zonal Norte
- XII. Dirección Zonal Centro Norte
- XIII. Dirección Zonal Centro Sur
- XIV. Dirección Zonal Sur.

Serán considerados "Divisiones Asesoras", las siguientes:

- I. División de Fiscalía
- II. División de Auditoría Interna
- III. División de Comunicaciones y Marketing.

Serán considerados "De Línea", las siguientes Divisiones:

- IV. División de Gestión Financiera del Seguro
- V. División de Comercialización
- VI. División de Control y Calidad de Prestaciones
- VII. División de Planificación Institucional
- VIII. División de Tecnologías de Información
- IX. División de Gestión Territorial
- X. División de Gestión y desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas.

## Párrafo 2º De la Dirección

**Artículo 7º.** El (La) Director(a) tiene la autoridad, atribuciones y deberes que le son propios a su calidad de Jefe de Servicio.

**Artículo 8º.** Son atribuciones, responsabilidades y obligaciones del (la) Director(a), las siguientes:

a) Planificar, dirigir, organizar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Fondo, así como desarrollar las políticas y programas que promuevan su mejor y más eficiente funcionamiento, estableciendo y suprimiendo las Direcciones Regionales o Zonales, cuando las necesidades del Servicio así lo requieran.

b) Dictar las órdenes e instrucciones que estime necesarias o convenientes para el más expedito funcionamiento el Fondo, supervigilar el cumplimiento de estas órdenes e instrucciones,



y velar por la estricta sujeción y observancia de las acciones del Servicio a las leyes y reglamentos que los rijan.

c) Asesorar e informar al Ministerio de Salud, en las materias que sean de competencia el Fondo.

d) Celebrar toda clase de convenios con entidades prestadores de salud, sean personales naturales o jurídicas, con o sin fines de lucro, públicos o privados, tendientes a asegurar el correcto financiamiento, total o parcial, de las acciones y prestaciones de salud que se otorguen a los afiliados y beneficiarios del Régimen.

e) Fijar, mediante resolución, las instrucciones generales o particulares necesarias para regular las condiciones de otorgamiento, cobro y pago de las atenciones de salud a través de la Modalidad de Libre Elección que contempla la ley N° 18.460, actual Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

f) Sancionar, mediante resolución fundada, las infracciones a la ley, reglamentos, instrucciones y convenios que regulen la Modalidad de Libre Elección que contempla la ley N° 18.460, actual Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

g) Proponer el presupuesto del Fondo y su Reglamento Interno.

h) Nombrar al personal de planta y a contrata, asignarles funciones, poner término a sus servicios, destinarlo y asignarle comisiones de servicio o de estudio, de acuerdo a la legalidad vigente.

i) Dictar las disposiciones sobre administración de personal y las relativas al régimen interno del Servicio, que estime necesarias para el buen funcionamiento del Fondo.

j) Constituir comisiones especiales para fines determinados, fijando sus atribuciones, funciones y jefatura.

k) Conceder créditos destinados a la construcción, habilitación o reparación de establecimientos asistenciales del Sistema, en conformidad con el Reglamento.

l) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos que permitan enajenar o transferir el dominio, pero sólo a título oneroso; y transigir respecto de derechos, acciones y obligaciones, sean contractuales o extracontractuales.

m) Las transacciones a que se refiere el inciso anterior, deberán ser aprobadas por resolución del Ministerio de Hacienda, cuando se trate de sumas superiores a cinco mil Unidades de Fomento. Con todo, no podrán enajenarse los bienes inmuebles sin previa autorización del Ministerio de Salud otorgada con sujeción a las normas del DL N° 1.939, de 1979.

n) Asimismo, previa autorización del Ministerio de Salud, el Fondo podrá transferir a los Servicios de Salud, a título gratuito, derechos de aguas y toda clase de bienes inmuebles que estén ubicados dentro del territorio de competencia de dichos Servicios, y que éstos necesiten para el cumplimiento de sus funciones.

o) Celebrar, para el cumplimiento de los fines y funciones del Fondo, convenios con empresas, sindicatos, asociaciones gremiales, de empleadores o de trabajadores y, en general, con otras personas, organismos o entidades públicas y privadas, nacionales o extranjeras.

p) Delegar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 de la ley N° 18.575, algunas de sus atribuciones, conferir mandatos para asuntos determinados, y designar a uno o más funcionarios como ministros de fe de las actuaciones que competen al Fondo, quienes además, estarán encargados de certificar cualquier hecho que conste en la documentación oficial del Fondo, y de transcribir las resoluciones de Director.

q) Determinar, de entre los funcionarios del Fondo, los encargados de realizar labores de fiscalización de la recaudación de cotizaciones, quienes, para estos efectos, estarán investidos de la calidad de ministros de fe.

r) Otorgar préstamos a usuarios para financiar acciones de salud, de acuerdo con el reglamento de la ley N° 18.469, actual Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

s) Establecer la estructura y la organización interna del Fondo en los términos indicados en el DL N° 2.763, de 1979, actual Libro I del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

t) Ejercer las demás atribuciones que le asignan las leyes y los reglamentos.

Párrafo 3° De las Divisiones Asesoras

## I. DIVISIÓN DE FISCALÍA

**Artículo 9°.** A la División de Fiscalía le corresponderá asesorar al Director, y apoyar los demás órganos del Fondo, en todas aquellas materias de índole jurídica y judicial, velando por la legalidad de los actos administrativos de la institución, sometidos a su consideración o de los que toma conocimiento.

**Artículo 10°.** La Fiscalía estará a cargo de un abogado, quien tendrá la responsabilidad del cumplimiento de todas las funciones de la División y de sus Departamentos. Asimismo, el Fiscal tendrá la facultad de distribuir las materias a su cargo, en los distintos Departamentos de la Fiscalía.

**Artículo 11°.** La División de Fiscalía estará integrada por dos Departamentos.

- I. Departamento Marco Regulatorio
- II. Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa.

**Artículo 12°.** Al Departamento Marco Regulatorio le corresponderá gestionar, coordinar y controlar la función jurídica institucional, asesorar en la toma de decisiones y que la ejecución de las labores del Fonasa sea conforme a Derecho; visar los actos administrativos previos a su emisión; y ejercer la representación de los intereses institucionales. Todo lo anterior respecto de materias relacionadas con el Seguro Público de Salud.

**Artículo 13°.** El Departamento Marco Regulatorio tendrá las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente y reglamentaria que rigen al Fonasa, en materias relacionadas con el Seguro Público de Salud, representando aquellos actos que no se ajusten a la legislación.
- b) Mantener permanentemente informado al Fiscal, quien, a través de este Departamento, ordenará su conocimiento a las distintas dependencias de la Institución, sobre las disposiciones legales y reglamentarias que se dicten y que incidan en las funciones y atribuciones del Fonasa, en materias relacionadas con el Seguro Público de Salud.
- c) Informar al Fiscal sobre aquellas iniciativas y planes que signifiquen una alteración a la legislación vigente o que se traduzcan en proyectos de ley o reglamentos, siempre que incidan en el funcionamiento y atribuciones del Fonasa, en materias relacionadas con el Seguro Público de Salud.
- d) Elaborar y tramitar las resoluciones que se relacionen con el funcionamiento, las competencias y atribuciones del Fonasa.
- e) Emitir informes, dictámenes e instrucciones institucionales que sobre las materias de competencia del Departamento, le sean solicitados por el Fiscal.
- f) Efectuar los estudios, trabajos y proyectos que el Fiscal le encomiende para el cumplimiento de los objetivos del Departamento y del Fonasa.
- g) Elaborar y tramitar las resoluciones que denieguen, total o parcialmente, las solicitudes de acceso a la información pública y asesorar permanentemente a la División de Gestión Territorial, en dichas materias.
- h) Gestionar y monitorear temas de interés que se encuentren en otros órganos de la administración pública.
- i) Ejercer, coordinar y fiscalizar la representación judicial y extrajudicial del Fonasa en el inicio y/o desarrollo de procesos judiciales ante los Tribunales de Justicia sean estos ordinarios o especiales y ante cualquier organismo de la administración que ejerza jurisdicción, en todas las materias relacionadas con el Fonasa, hasta la ejecución completa de las resoluciones, sentencias o equivalentes, a excepción de los procesos que deriven directa o indirectamente del cobro de cotizaciones de salud y otras acreencias.
- j) Responder requerimientos ciudadanos en el ámbito de competencia del Departamento.
- k) Dar respuesta, conforme a Derecho, a las peticiones realizadas por la Contraloría General de la República y demás autoridades administrativas y legislativas, sobre las materias de competencia del Departamento.
- l) Asesorar permanentemente a las Direcciones Zonales y a las demás Divisiones del Fonasa, en las materias de competencia del Departamento.
- m) Cumplir todas las demás funciones que, dentro de sus atribuciones y competencia, le encomendare el Fiscal.

**Artículo 14°.** Al Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa le corresponderá asesorar al Fiscal en la coordinación y control de la ejecución y cumplimiento de los compromisos de la Fiscalía en materia de administración, finanzas y recursos humanos, gestionando y controlando la ejecución de las labores administrativas y de gestión que sean necesarias conforme a la normativa legal.

Adicionalmente, al Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa le corresponderá diseñar, gestionar y coordinar el modelo de cobranza de cotizaciones de salud y otras acreencias

y representar al Fondo Nacional de Salud ante los Tribunales de Justicia competentes y entidades administrativas, velando por el cumplimiento de la normativa legal vigente y reglamentaria que rige a la institución en materias de competencia del Departamento.

**Artículo 15°.** El Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa tendrá las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de contratación del Fondo Nacional de Salud.
- b) Gestionar y controlar aquellos procesos de contratación pública de competencia de la División de Fiscalía, en especial aquellos relativos a la adquisición de bienes y prestación de servicios.
- c) Analizar e informar las bases administrativas de propuestas y licitaciones, sean públicas o privadas, incluyendo la redacción y/o revisión y aprobación de aquellas, prestando asesoría jurídica permanente en todas las etapas de los procesos concursales.
- d) Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de suscripción de convenios de colaboración y/o de prestación de servicios suscritos con entidades públicas y/o privadas, participando en la negociación y redacción de los instrumentos, y de todo acto administrativo relacionado con éstos.
- e) Confeccionar, tramitar y registrar los contratos y convenios que suscriba el Fonasa, incluyendo la redacción y/o aprobación de los contratos definitivos.
- f) Elaborar y tramitar las resoluciones de las materias que se relacionen con los procesos de compra de bienes y servicios.
- g) Emitir informes, dictámenes e instrucciones institucionales que sobre las materias de competencia del Departamento de Administración Jurídica, le sean solicitados por el Fiscal.
- h) Mantener permanentemente informado al Fiscal, quien, a través de este Departamento, ordenará su conocimiento a las distintas dependencias de la Institución, sobre las disposiciones legales y reglamentarias que se dictaren y que incidan en los procesos de competencia del Departamento.
- i) Realizar las investigaciones sumarias que ordene el Fiscal, sea en la tramitación directa y completa de ellos y/o la revisión y apoyo en la prosecución de éstos.
- j) Dar respuesta, conforme a Derecho, a las peticiones realizadas por la Contraloría General de la República, el Tribunal de Contratación Pública y demás autoridades administrativas, sobre las materias de competencia del Departamento.
- k) Responder requerimientos ciudadanos en el ámbito de competencia del Departamento.
- l) Asesorar permanentemente a las Direcciones Zonales y a las demás Divisiones del Fonasa, en las materias de competencia del Departamento.
- m) Diseñar el modelo de cobranza judicial, ejecutarlo, gestionarlo y coordinarlo a nivel nacional.
- n) Asumir el patrocinio y poder del Fondo Nacional de Salud ante los Tribunales de Justicia del país, sean ordinarios o especiales, y ante las autoridades administrativas, en cualquier clase de juicios o asuntos en que sea parte o tenga interés, sin perjuicio de las atribuciones y facultades que le competen al Consejo de Defensa del Estado, que deriven directa o indirectamente del cobro de cotizaciones de salud y otras acreencias.
- o) Supervisar y asesorar a las Direcciones Zonales y demás Divisiones, en materias de índole judicial y contencioso-administrativa.
- p) Cumplir todas las demás funciones que, dentro de sus atribuciones y competencia, le encomendare el Fiscal.

## II. DIVISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

**Artículo 16°.** A la División de Auditoría Interna le corresponderá asesorar al Director y a las distintas jefaturas, en todas aquellas materias de orden administrativo, patrimonial, de probidad y financiero del Fondo, comprendidas en el ámbito de su competencia, destinadas al logro de una gestión eficiente en sus operaciones, y evaluar de forma permanente y oportuna el sistema de control interno.

Asimismo deberá otorgar apoyo a la máxima autoridad del Servicio, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión y para el salvaguardo de los recursos que les han sido asignados.



El Jefe de la División de Auditoría Interna deberá participar en el Comité de Auditoría Ministerial y mantener coordinación permanente con el Consejo de Auditoría Interna de Gobierno -CAIGG- a través del Auditor Ministerial respectivo.

**Artículo 17°.** Son funciones de la División de Auditoría Interna, las siguientes:

- a) Prestar asesoría técnica especializada en materias de auditoría interna, gestión, gobierno y control interno al Jefe Superior del Servicio, encontrándose bajo su dependencia directa.
- b) Promover la coherencia de las políticas y actividades de la División de Auditoría Interna del Servicio, respecto de aquellas emanadas de la autoridad Presidencial, de las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, como asimismo respecto de la acción de otros organismos del Estado.
- c) Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento, promoviendo la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- d) Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio.
- e) Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.
- f) Efectuar auditorías a las Divisiones, Departamentos, Subdepartamentos, Secciones, incluidas las Direcciones Zonales y los Centros de Gestión Regional del Fondo, informando al Director sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos y normas que rigen la gestión, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas.
- g) Los Auditores Internos deben otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de Gestión de Riesgos de la Institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
- h) Elaborar y proponer al Director, para su aprobación, el Plan Anual de Auditoría de la Institución y el Plan de Seguimiento respectivo.
- i) Ejercer una coordinación técnica permanente con las diferentes Divisiones del Fondo Nacional de Salud en lo que respecta a la recepción, revisión y envío de documentación al CAIGG y a los diferentes organismos contralores y fiscalizadores, según corresponda.
- j) Efectuar seguimientos de las recomendaciones y observaciones hechas, por parte de organismos contralores y fiscalizadores, a la Administración.
- k) Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad.
- l) Velar por que los procesos disciplinarios se realicen en los plazos que establece la ley, como asimismo, custodiar los expedientes disciplinarios una vez que el correspondiente proceso haya sido totalmente tramitado.
- m) Realizar y dar cumplimiento a las demás tareas de control interno que le encomiende el Director, y asesorar a los demás órganos del Fondo en estas materias.

**Artículo 18°.** El Jefe de la División de Auditoría Interna tendrá bajo su responsabilidad al Encargado de Seguridad de la Información del Fondo, quien actuará como su asesor en las materias relativas a la seguridad de la información.

### III. DIVISIÓN DE COMUNICACIONES Y MARKETING

**Artículo 19°.** A la División de Comunicaciones y Marketing le corresponderá proponer al Director(a) la política de comunicaciones institucionales del Seguro de Salud. Esta política involucra el conjunto de mensajes, acciones y estrategias de difusión, originados en la Dirección, los cuales deberán ser diseñados, implementados y evaluados por esta División, a fin de interactuar con las demás Unidades de la Institución y con entidades externas, para configurar el posicionamiento institucional del Seguro.

Los lineamientos ordenadores del quehacer de las comunicaciones institucionales se originan en el Plan Estratégico del Seguro vigente para cada año.

Asesorará además al Director(a) y apoyará a los demás órganos del Seguro, conforme los lineamientos institucionales, en todas aquellas materias que tengan relación con el diseño, desarrollo e implementación de las acciones de publicidad, imagen corporativa y difusión de los derechos y responsabilidades de los afiliados y beneficiarios del Seguro, así como de empleadores y prestadores de salud, velando a su vez por la homogenización de los contenidos en los canales de atención de la institución y por el desarrollo de mecanismos pertinentes para medir, evaluar y proponer mejoras que impacten la satisfacción usuaria y la calidad del servicio.

**Artículo 20°.** Son funciones de la División de Comunicaciones y Marketing las siguientes:

a) Prever escenarios y efectos comunicacionales en coyunturas que involucren a la Institución, así como las acciones a desarrollar.

b) Administrar y articular permanentemente la demanda de los medios de comunicación con la Agenda Institucional.

c) Desarrollar, implementar y supervisar la correcta aplicación de la imagen corporativa del Fondo, interna y externa, definiendo su norma gráfica y diseño constructivo para soportes, vestimenta institucional y habilitación de espacios de sucursales y entidades delegadas así como regulando su uso al interior de la institución, en los canales de atención y en actividades de terreno y en todos aquellos organismos y entidades públicas o privadas que utilicen la marca Fonasa.

d) Desarrollar y aplicar estudios de investigación que permitan conocer las necesidades, percepción y expectativas de los afiliados y beneficiarios del Fondo así como evaluar el desempeño institucional identificando las áreas de mejoramiento que impactan la satisfacción usuaria, calidad del servicio, uso correcto del sistema y la efectividad del presupuesto de publicidad y difusión.

e) Administrar y gestionar el sitio web del Fondo, actualizando y reestructurando sistemáticamente la información dirigida a los diversos usuarios, así como también coordinando con las Divisiones pertinentes la incorporación de servicios transaccionales y proponiendo mejoras continuas en concordancia con las definiciones institucionales y las políticas públicas de usabilidad y accesibilidad definidas por el Estado.

f) Administrar y gestionar las redes sociales y otras plataformas virtuales, nutriéndolas de contenidos actualizados y de interés para los distintos actores, como usuarios, funcionarios, prestadores y empleadores, de tal forma de disponer de canales alternativos y válidos para difundir información.

g) Demandar y recibir de las Divisiones del Seguro, la validación de contenidos y minutas que permitan instalar la agenda institucional y responder a los diversos requerimientos de los medios de comunicación masivos.

h) Dirigir y supervisar iniciativas de comunicación interna permanentes y coyunturales, que contribuyan a fortalecer climas laborales informados, relacionados y satisfactorios. Para ello deberá actuar coordinadamente con las distintas Divisiones del Seguro.

i) Dirigir y coordinar con los encargados de Comunicaciones y Marketing de las distintas Direcciones Zonales del Seguro, la implementación de la Política Nacional de Comunicación Estratégica del Seguro y las tareas específicas que involucran la actividad de la División de Comunicaciones y Marketing en el ámbito de cada Dirección Zonal.

j) Fomentar el sentido de pertenencia del Fondo Nacional de Salud y las adecuadas relaciones con otros órganos que resulten pertinentes y necesarias.

k) Definir y gestionar el posicionamiento institucional y la imagen corporativa a nivel nacional y en los canales de atención, apoyando adicionalmente a las Divisiones pertinentes para promoverla al interior de la institución, conforme los lineamientos de la Dirección.

l) Diseñar, desarrollar e implementar la estrategia de publicidad y difusión para promover el ejercicio efectivo de los derechos y responsabilidades de los afiliados y beneficiarios del Seguro, así como de empleadores y prestadores de salud.

m) Gestionar y controlar el presupuesto de publicidad y difusión para lograr mayor eficiencia y efectividad de las acciones planificadas, contribuyendo al cumplimiento de las metas de la División y de los objetivos estratégicos institucionales.

n) Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por el Director(a).

Párrafo 4° De las Divisiones de Línea

#### IV. DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA DEL SEGURO

**Artículo 21°.** A la División de Gestión Financiera del Seguro le corresponderá proponer la política y administrar los procesos de intermediación financiera y de gestión de recursos financieros y presupuestarios del Fondo. Deberá gestionar la recaudación de Cotizaciones, el Aporte Fiscal y otros ingresos del Fondo. Asimismo, le corresponderá diseñar y proponer las políticas y normas de ejecución presupuestaria, del Fondo Nacional de Salud y del Sistema Nacional de Servicios de Salud.



**Artículo 22°.** Son funciones de la División de Gestión Financiera del Seguro las siguientes:

a) Recaudar, administrar y distribuir los recursos señalados en el artículo 55 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

b) Financiar, total o parcialmente, a través de aportes directos, per cápita, pagos directos por prestaciones o asociados a diagnósticos, convenios u otras modalidades que a futuro se establezcan, las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del Régimen en cualquiera de sus modalidades por organismos, entidades y personas que sean públicas o privadas; y financiar de igual manera, la adquisición de los equipos, implementos y otros elementos de infraestructura que requieran los establecimientos públicos del Sistema.

c) Gestionar los ingresos del Fonasa por concepto de recaudación de cotizaciones de salud, resguardando el cumplimiento de los contratos y convenios de recaudación sostenidos por la Institución con organismos externos. Implementar el proceso de regularización de cotizaciones entre las aseguradoras, velando por el correcto traspaso y aclaración de las cotizaciones de salud y gestionar la devolución de las cotizaciones pagadas en exceso.

d) Velar por el correcto y oportuno pago de las cotizaciones de salud, de manera de resguardar el acceso de los asegurados al Seguro Público, mediante la cobranza administrativa de las cotizaciones de salud de los afiliados adeudadas por declaración y no pago de los empleadores y fiscalización de empleadores que incumplen la normativa de pago de las cotizaciones de salud de los afiliados a Fonasa.

e) Realizar labores de fiscalización de la recaudación de cotizaciones.

f) Cuidar que el financiamiento que Fonasa efectúe corresponda a las prestaciones otorgadas a sus beneficiarios, así como velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones que dicte el Ministerio de Salud sobre acceso, calidad y oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los asegurados por parte de los establecimientos y profesionales que, por ley o convenio, estén obligados a efectuarlas.

g) Colaborar con el Subsecretario de Salud Pública en la administración del financiamiento de las acciones de salud contempladas en programas de carácter nacional o que deban ser financiadas por el Estado sin consideración a la calidad previsional del individuo o institución que se beneficia.

h) Otorgar garantías de protección financiera a los beneficiarios del Seguro de Salud. Estudiar, proponer y evaluar la política de cobranza de Préstamos Médicos, Copagos GES y Condonación de Copagos en Modalidad de Atención Institucional, en concordancia con los objetivos del Servicio.

i) Asesorar al Director del Fondo, en la colaboración con el Ministerio de Salud, en la formulación del proyecto de presupuesto anual del Sector Público de Salud, y en la administración financiera y presupuestaria sectorial.

j) Estudiar, diseñar, proponer y evaluar los planes, políticas, normas y procedimientos en materia económica y financiera del Fondo, en concordancia con la política económica y social del Supremo Gobierno, y realizar las demás tareas que en el ámbito financiero le encomiende el Director Nacional, asesorando a las demás unidades sobre estas materias.

**Artículo 23°.** La División de Gestión Financiera del Seguro estará integrada por tres Departamentos:

I. Departamento de Programación Financiera

II. Departamento de Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera

III. Departamento de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral.

### **I. Departamento de Programación Financiera**

**Artículo 24°.** Son funciones del Departamento de Programación Financiera las siguientes:

a) Supervisar, gestionar, asesorar y ejecutar acciones de control y análisis presupuestario en materia de programación financiera y presupuestaria de los Servicios de Salud y de Fonasa.

b) Planificar, gestionar y coordinar la elaboración de presupuesto del Fonasa y de los Servicios de Salud.

c) Administrar y controlar el proceso de pago y transferencias a los prestadores públicos, y privados tanto para la Modalidad Institucional como también en la Modalidad Libre Elección.

d) Potenciar alianzas estratégicas inter e intra institucional para una gestión financiera sectorial eficiente.

e) Coordinar a las Direcciones Zonales y otras Unidades del Fondo, en materias de competencia del Departamento, y dar cumplimiento a las demás tareas que le encomiende el Jefe de la División.

**Artículo 25°.** Del Departamento de Programación Financiera dependerán los Subdepartamentos:

1. Subdepartamento Gestión Presupuestaria
2. Subdepartamento Análisis Financiero de los Servicios de Salud y
3. Subdepartamento Gestión Pago Prestadores.

1. Subdepartamento Gestión Presupuestaria. Son funciones de este Subdepartamento, las siguientes:

a) Gestionar la elaboración y propuesta del proyecto anual de presupuesto del Fondo Nacional de Salud, en las etapas de formulación y de distribución de los marcos presupuestarios en los distintos programas que se dispongan en la Ley de Presupuesto del Sector Público, y colaborar en la formulación del proyecto de presupuesto del SNSS, de acuerdo a los lineamientos entregados por la autoridad.

b) Gestionar el presupuesto vigente, tanto de Fonasa como de los Servicios de Salud y Establecimientos Experimentales, mediante el seguimiento de la ejecución y sus modificaciones presupuestarias durante el año considerando las normas de flexibilidad presupuestaria, contempladas en la Ley de Presupuesto del Sector Público e informar el presupuesto y glosas presupuestarias vigentes.

c) Elaborar, proponer y controlar la programación financiera y flujos de caja mensual del Fondo Nacional de Salud.

d) Monitorear la ejecución Presupuestaria del Fondo Nacional de Salud velando por la disciplina financiera, generando información Presupuestaria-Financiera, en forma oportuna y uniforme, que contribuya a la toma de decisiones de las diferentes Autoridades del Sector Salud.

e) Supervisar la aplicación de normas e instrucciones dadas por los entes contralores del Fonasa en el ámbito financiero, de acuerdo a los procedimientos y normativa vigente.

f) Velar por la entrega, en los plazos y condiciones que las disposiciones legales y reglamentarias establecen, de la información, presupuestaria a las entidades fiscalizadoras y de la Administración del Estado que lo requieran, como son los Informes de Glosas Presupuestarias, Programación Financiera, Modificaciones presupuestarias.

2. Subdepartamento Análisis Financiero de los Servicios de Salud. Son funciones de este Subdepartamento, las siguientes:

a) Operativizar y asegurar las disponibilidades financieras a los Servicios de Salud y establecimientos experimentales a través del pago de las prestaciones y las transferencias de los Programas de Atención Primaria, Prestaciones Valoradas y Prestaciones Institucionales de conformidad con los marcos presupuestarios previamente aprobados.

b) Monitorear la ejecución Presupuestaria de los Servicios de Salud velando por la disciplina financiera del sistema, generando información Presupuestaria-Financiera, en forma oportuna y uniforme, que contribuya a la toma de decisiones de las diferentes Autoridades del Sector Salud.

c) Desarrollar, implementar, evaluar y monitorear indicadores de gestión financiera y de producción de los prestadores públicos.

d) Supervisar la aplicación de normas e instrucciones dadas por los entes contralores del Fonasa en el ámbito financiero, de acuerdo a los procedimientos y normativa vigente.

e) Velar por la entrega, en los plazos y condiciones que las disposiciones legales y reglamentarias establecen, de la información, presupuestaria a las entidades fiscalizadoras y de la Administración del Estado que lo requieran, como son los Acuerdos de Gestión con los Servicios de Salud.

f) Participar en la elaboración y control de los Acuerdos de Gestión con los Servicios de Salud y establecimientos experimentales.

g) Coordinar, en conjunto con las Direcciones Zonales y Divisiones del Fonasa, materias de análisis financiero y presupuestario del SNSS.

3. Subdepartamento Gestión Pago Prestadores. Son funciones de este Subdepartamento, las siguientes:

- a) Gestionar y controlar los procesos de pagos a los prestadores públicos y privados por las prestaciones otorgadas a través de la Modalidad Libre Elección.
- b) Gestionar la validación y pago de las Compras directas realizadas a Prestadores Públicos y Privados.
- c) Supervisar la aplicación de normas e instrucciones dadas por los entes contralores del Fonasa en el ámbito de procedimiento tributarios, de acuerdo a la normativa vigente.
- d) Gestionar y administrar el pago del Fondo para el diagnóstico y tratamiento de Alto Costo, de la ley 20.850 (Ley Ricarte Soto).
- e) Coordinar, con las Direcciones Zonales y Divisiones del Fonasa, materias de pago a prestadores.
- f) Monitorear e informar la ejecución de los indicadores de gestión de la División.
- g) Participar en el desarrollo de nuevas herramientas de pago a prestadores públicos y privados.

## II. Departamento de Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera

**Artículo 26°.** Son funciones del Departamento de Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera las siguientes:

- a) Diseñar, gestionar y evaluar el sistema integral de recaudación de cotizaciones de salud, a través de políticas, normas y procedimientos de recaudación, cobranza y devoluciones; y gestión de los convenios con terceros para la recaudación de cotizaciones.
- b) Diseñar, proponer y ejecutar las políticas, normas y procedimientos de fiscalización de cotizaciones de salud, y formular, aprobar y supervisar el programa anual de fiscalización de cotizaciones de salud, en el ámbito nacional y de cada una de las Direcciones Zonales.
- c) Definir la Política y el Control Presupuestario del otorgamiento de Préstamos Médicos, y efectuar la recuperación y cobranza de éstos.
- d) Velar por el cumplimiento de la Garantía de Protección Financiera y la cobranza de los copagos derivadas de las prestaciones de salud GES.
- e) Definir los procedimientos de condonación Modalidad Institucional a nivel país. Ejecutar la condonación total o parcial, correspondiente a la Región Metropolitana y Sexta Región.
- f) Coordinar a las Direcciones Zonales, en materias de competencia del Departamento, y dar cumplimiento a las demás tareas que encomiende el Director del Fondo.

**Artículo 27°.** Del Departamento de Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera dependerán las Secciones:

1. Subdepartamento Análisis y Regularización de Cotizaciones
2. Subdepartamento Cobranza y Fiscalización de Empleadores
3. Subdepartamento Protección Financiera.

1. Subdepartamento Análisis y Regularización de Cotizaciones. Son funciones de esta Sección, las siguientes:

- a) Gestionar y Controlar la recaudación de los recursos financieros asociados a las cotizaciones de salud.
- b) Control administrativo de convenios de Recaudación de Cotizaciones de Salud (IPS, Previred).
- c) Mantener registro actualizado de los afiliados cotizantes y los Entes Afectos al Pago de Cotizaciones.
- d) Generación de estimaciones, estadísticas y seguimiento de indicadores de gestión.
- e) Gestión y operación de proceso de devolución de cotizaciones de salud mal enteradas en Fonasa.
- f) Recuperar las cotizaciones erróneamente enteradas en Isapre.
- g) Apoyo a otras áreas del Departamento, en la entrega de información de cotizaciones.
- h) Registrar, analizar y gestionar para dar respuesta a las solicitudes y consultas del proceso de Devolución de Cotizaciones pagadas en Exceso Masivo y Manual.

2. Subdepartamento Cobranza y Fiscalización de Empleadores. Son funciones de esta Sección, las siguientes:

- a) Gestionar la recuperación de las cotizaciones adeudadas por los empleadores mediante acciones de Cobranza Prejudicial, Cobranza Judicial y Cobranza administrativa.



- b) Gestionar y procesar las deudas de salud retenidas en proceso de devolución de impuestos por la Tesorería General de la República.
- c) Gestionar la recuperación de las deudas de cotizantes generadas por concepto de Préstamos Médicos.
- d) Gestionar la recuperación de las deudas de cotizantes generadas por concepto de copagos derivados de las prestaciones de salud GES.
- e) Establecer mecanismos de predicción y detección de evasión del pago de las cotizaciones de salud por parte de los empleadores.
- f) Ejecutar fiscalizaciones a empleadores ya sea con recursos propios o a través de convenios con entidades externas.
- g) Gestionar las solicitudes de condonación de intereses penales y multas.

3. Subdepartamento Protección Financiera. Son funciones de esta Sección, las siguientes:

- a) Monitorear el cumplimiento de la Garantía de Protección Financiera establecida en el régimen GES.
- b) Controlar el cumplimiento de la Normativa en Proceso de Otorgamiento de Préstamos Médicos por sucursales.
- c) Efectuar la devolución de las Cuotas Pagadas en Excesos por concepto de Préstamos Médicos.
- d) Velar que se cumpla el procedimiento de Condonación de Copagos en Modalidad de Atención Institucional.
- e) Realizar el Seguimiento a las Acciones de Cobranza asociadas a Préstamos Médicos y copagos GES.
- f) Revisar y modificar el Sistema de Prestamos Médicos.
- g) Revisar, modificar y administrar el Sistema GGPF.

### III. Departamento de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral

**Artículo 28°.** Al Departamento de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL) le corresponderá administrar el financiamiento para el SIL por licencia médica curativa común y velar por el correcto uso de los recursos financieros asociados.

**Artículo 29°.** Son funciones del Departamento de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral, las siguientes:

- a) Entregar oportunamente los recursos financieros para el pago de los subsidios por Incapacidad Laboral por licencia médica curativa común y los recursos necesarios.
- b) Presupuestar, administrar y gestionar la obtención de recursos SIL al interior de Fonasa y disponer oportunamente dichos recursos financieros a los entes pagadores.
- c) Monitorear a través de medios informáticos el correcto uso de la licencia médica de los asegurados de Fonasa y el respectivo Gasto en SIL.
- d) Administrar el Sistema Informático de licencia médica Fonasa dispuesto en las Compín para la tramitación de las licencias médicas y el pago de los subsidios.
- e) Entregar a nuestros asegurados información oportuna en las materias de nuestra competencia.
- f) Administrar el Convenio de Intercambio de información, suscrito entre Fonasa y la Superintendencia de Seguridad Social, el 29 de septiembre de 2011, aprobado por RE N° 2117, de 22 de abril de 2012.
- g) Generar información estadístico/sanitario proveniente de las licencias médicas curativa común y del gasto asociado por SIL otorgados a los asegurados Fonasa.
- h) Responder a requerimientos externos e internos en materias de nuestra competencia.
- i) Realizar todas las otras funciones que disponga la Dirección.

### V. DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

**Artículo 30°.** A la División de Comercialización le corresponderá asegurar el acceso a los servicios sanitarios contenidos en plan de salud de nuestros beneficiarios, mediante la detección de necesidades, organizando la oferta y demanda con enfoque sanitario, de equidad y eficiencia en el uso de los recursos.

**Artículo 31°.** Son funciones de la División de Comercialización las siguientes:

- a) Diseñar planes, programas y acciones para asegurar la entrega de servicios sanitarios a los afiliados y beneficiarios en el marco de las prioridades sanitarias.
- b) Identificar la oferta pública y privada de prestaciones y organizar redes de oferta de acuerdo a la demanda y las definiciones del Ministerio de Salud.
- c) Identificar brechas de atención de los beneficiarios del Fondo y proponer programas y acciones a fin de diseñar planes de cierre de brechas.
- d) Diseñar, proponer, administrar y evaluar distintos mecanismos de pago a proveedores públicos y privados.
- e) Definir términos de referencia de contratos de compra sanitaria.
- f) Proponer, diseñar, administrar y evaluar los convenios de compra, compromisos de gestión y cualquier otro instrumento de compra de servicios sanitarios con los prestadores públicos y/o privados.
- g) Definir los mecanismos de referencia y contrarreferencia entre la red de prestadores públicos y privados en el marco de los convenios que suscriba.
- h) Definir y supervisar, cuando corresponda, el proceso de visación técnica para el pago a los prestadores públicos y privados, en el marco de los convenios suscritos.
- i) Asesorar a las Direcciones Regionales y Divisiones y unidades del Fondo Nacional en materias de competencia de la División y dar cumplimiento a las demás tareas que le encomiende el Director del Fondo.

**Artículo 32°.** La División de Comercialización estará compuesta por dos Departamentos:

- I. Departamento de Gestión Comercial
- II. Departamento de Monitoreo y Análisis Comercial.

### **I. Departamento de Gestión Comercial**

**Artículo 33°.** Serán funciones del Departamento de Gestión Comercial, las siguientes:

- a) Elaborar planes, programas y acciones para asegurar la entrega de servicios sanitarios a nuestros beneficiarios a través de los prestadores públicos y privados.
- b) Definir mecanismos de compra a prestadores públicos y privados.
- c) Elaborar contenidos técnicos de convenios de compra a prestadores públicos o privados
- d) Identificar la oferta pública y privada de prestaciones a nivel regional y macroregional.
- e) Diseñar, proponer, administrar y evaluar distintos mecanismos de pago a proveedores públicos y privados.
- f) Participar en los Directorios de Compra.
- g) Proponer, diseñar, administrar los convenios de compra, compromisos de gestión y cualquier otro instrumento de compra de servicios sanitarios con los prestadores públicos y/o privados.
- h) Definir los mecanismos de referencia y contrarreferencia entre la red de prestadores públicos y privados en el marco de los convenios de compra que suscriba.
- i) Definir y supervisar el proceso de visación técnica para el pago a los prestadores públicos y privados, en el marco de los convenios suscritos.

**Artículo 34°.** Del Departamento de Gestión Comercial dependerán dos Subdepartamentos GRD y Subdepartamento Territorial.

1. Subdepartamento GRD. Serán funciones de este Subdepartamento, las siguientes:

- a) Diseñar e implementar nuevos mecanismos de pago en redes públicas y privadas basadas en GRD;
- b) Asesorar a otras unidades de la División, otras Divisiones del Fondo y Direcciones Zonales, en materias de competencia del Subdepartamento;
- c) Definir aspectos técnicos de los Términos de Referencia y análisis de los convenios de acuerdo a los requerimientos de la División;
- d) Colaborar en el plan de implementación de nuevos proyectos o programas, realizando capacitaciones, difusión y mesas de trabajo con los prestadores y otras Divisiones del Fondo;
- e) Elaborar reportes e informes requeridos;
- f) Gestionar los recursos a su cargo y definir y realizar convenios de desempeño con éstos;
- g) Asesorar a jefaturas y otros Divisiones.

2. Subdepartamento Territorial. Serán funciones de este Subdeprtamento, las siguientes:

Elaborar planes, programas y acciones para asegurar la entrega de servicios sanitarios a nuestros beneficiarios a través de los prestadores públicos;  
Definir mecanismos de compra a prestadores públicos;  
Elaborar contenidos técnicos de convenios de compra a prestadores públicos;  
Identificar la oferta pública de prestaciones a nivel regional y macroregional;  
Diseñar, proponer, administrar y evaluar distintos mecanismos de pago a proveedores públicos;  
Participar en Directorios de Compra;  
Proponer, diseñar, administrar los convenios de compra, compromisos de gestión y cualquier otro instrumento de compra de servicios sanitarios con prestadores públicos.

## II. Departamento de Monitoreo y Análisis Comercial

**Artículo 35°.** Serán funciones del Departamento de Monitoreo y Análisis Comercial, las siguientes:

- a) Elaborar la solicitud presupuestaria anual de la División.
- b) Analizar la ejecución presupuestaria de los convenios de la División.
- c) Dar respuesta, en temas de competencia de la División, a las solicitudes de transparencia.
- d) Analizar la red de atención sanitaria pública y privada y establecer brechas regionales.
- e) Monitorear, evaluar e informar la ejecución de los indicadores de gestión de la División.
- f) Monitorear, evaluar y controlar la ejecución de los convenios vigentes.
- g) Elaborar la memoria anual de la División.
- h) Elaborar informes de precios de prestaciones de salud del sector público y privado.
- i) Elaborar los informes de glosa presupuestaria solicitados por la DIPRES.
- j) Preparar informes de evaluación de acuerdo a las prioridades establecidas por la División.
- k) Mantener actualizado el repositorio de datos de los distintos programas y convenios de la División.
- l) Mantener un observatorio de la División, de acuerdo a los temas priorizados por la División.
- m) Contribuir al conocimiento general, que permita a la organización mejorar la toma de decisiones.
- n) Estandarizar la información producida.

## VI. DIVISIÓN DE CONTROL Y CALIDAD DE PRESTACIONES

**Artículo 36°.** A la División de Control y Calidad de Prestaciones le corresponderá definir e implementar estrategias que permitan vigilar, monitorear y fiscalizar el correcto uso de los recursos en el otorgamiento del Plan de Salud a los beneficiarios.

**Artículo 37°.** Son funciones de la División de Control y Calidad de Prestaciones, las siguientes:

- a) Definir líneas estratégicas de monitoreo y control técnico-sanitario y financiero que permitan el cumplimiento del plan de salud con acceso, calidad y oportunidad, otorgado a los beneficiarios.
- b) Velar por el correcto uso del financiamiento a través de los distintos mecanismos de pago, de las atenciones de salud en prestadores, conforme a la normativa establecida.
- c) Estudiar, proponer e impulsar cambios legales y normativos que contribuyan al correcto uso y aplicación del plan de salud del Seguro.
- d) Definir metas e indicadores estratégicos que den cuenta de la correcta gestión de la División de Control y Calidad de Prestaciones e informar sobre su cumplimiento y avances.
- e) Prestar asesoría en materias técnico-médicas, a las demás Divisiones del Seguro y dar cumplimiento a todas las tareas que le encomiende la Dirección.
- f) Asesorar y mantener dependencia técnica de las áreas de control de Direcciones Zonales.
- g) Mantener coordinación permanente con otras aéreas de negocio y conducir relaciones intersectoriales en las materias de competencia de la División.



**Artículo 38°.** La División de Control y Calidad de Prestaciones estará compuesta por dos Departamentos y tres Subdepartamentos:

- I. Departamento de Regulación de Prestaciones
- II. Departamento de Control de Emergencias
- III. Subdepartamento GES
- IV. Subdepartamento Asesoría Médica
- V. Subdepartamento Unidad de Apoyo a la Gestión

### **I. Departamento de Regulación de Prestaciones**

**Artículo 39°.** Serán funciones del Departamento de Regulación de Prestaciones, las siguientes:

- a) Diseñar, proponer e implementar modelos de monitoreo y control sistémicos, predictivos y eficientes, orientados a verificar el correcto uso de recursos en el otorgamiento de las prestaciones a los beneficiarios, por parte de los prestadores.
- b) Definir, proponer y sistematizar indicadores claves de alerta para el Plan de Salud, incluyendo indicadores de calidad de las prestaciones.
- c) Validar los requisitos para la inscripción y celebración de convenios con prestadores de salud en la MLE.
- d) Administrar y gestionar los convenios MLE suscritos con los prestadores.
- e) Administrar base de prestadores del seguro.
- f) Gestionar reclamos MLE de los beneficiarios.
- g) Definir controversias con prestadores respecto de aplicación de normativa vigente en las modalidades de atención definidas por el seguro y tramitar procesos sancionatorios en contra de aquellos que la incumplan.
- h) Definir y monitorear metas e indicadores estratégicos, que den cuenta de la correcta gestión del Departamento e informar, periódicamente, sobre su cumplimiento y avance.
- i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura.

### **II. Departamento de Control de Emergencias**

**Artículo 40°.** Serán funciones del Departamento de Control de Emergencias, las siguientes:

- a) Validar cuentas médicas de afiliados al Seguro en situaciones de urgencia vital y/o riesgo de secuela funcional grave conforme a la normativa establecida.
- b) Definir estándares de procesos, procedimientos, manejo de riesgos y aplicación de medidas preventivas y correctivas en relación al uso eficiente de los recursos derivados de la aplicación de la Ley de Urgencias.
- c) Gestionar y resolver solicitudes ciudadanas y demandas arbitrales correspondientes a usuarios de la Ley de Urgencias.
- d) Monitorear el sistema en línea de la Unidad Gestión Centralizada de Camas (UGCC), para asegurar acceso oportuno a Ley de Urgencia, de acuerdo a normativa, en los casos de emergencia certificada.
- e) Dar cumplimiento a las instrucciones emanadas de la Superintendencia de Salud en relación a juicios y demandas arbitrales, interpuestas por beneficiarios de Fonasa, en cuanto a cobertura financiera por riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave.
- f) Definir y monitorear metas e indicadores estratégicos, que den cuenta de la correcta gestión del Departamento, e informar periódicamente sobre su cumplimiento y avance.
- g) Coordinar con la Unidad Gestión Centralizada de Camas (UGCC) y otras áreas de negocio el rescate de pacientes desde los prestadores privados para asegurar acceso oportuno a red pública de los pacientes ingresados por Ley de Urgencia, de acuerdo a normativa.
- h) Definir y monitorear metas e indicadores estratégicos, que den cuenta de la correcta gestión del Departamento e informar, periódicamente, sobre su cumplimiento y avance.
- i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura.

### **III. Subdepartamento GES**

**Artículo 41°:** Serán funciones del Subdepartamento GES:

- a) Diseñar y proponer Modelo de Gestión de Garantías, que dé cuenta del acceso, oportunidad y calidad que tienen los asegurados de Fonasa, en la entrega de prestaciones GES.

- b) Diseñar modelos predictivos, a través de indicadores de evaluación sanitario-técnico-financiero, que permitan monitorear, controlar e informar, el cumplimiento del Régimen General de Garantías de Salud.
- c) Implementar estrategias que permitan el control en el otorgamiento de las prestaciones GES.
- d) Gestionar Reclamos de los beneficiarios en materia GES.
- e) Diseñar y proponer modelo de registro de información GES en sistemas informáticos del Fonasa.
- f) Disponer de información GES, para la toma de decisiones de la institución.
- g) Definir y monitorear metas e indicadores estratégicos, que den cuenta de la correcta gestión de la Sección, e informar periódicamente sobre su cumplimiento y avance.
- h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura.

### III. Subdepartamento Asesoría Médica

**Artículo 42°.** El Subdepartamento Asesoría Médica dependerá directamente del Jefe de la División de Control y Calidad de Prestaciones.

**Artículo 43°.** Serán funciones del Subdepartamento Asesoría Médica, asesorar a la Jefatura de la División de Control y Calidad de Prestaciones, para el adecuado cumplimiento y monitoreo de la Ley de Urgencia, fiscalización técnico-sanitaria y cumplimiento del Plan de Salud en acceso, calidad y oportunidad, otorgado a los beneficiarios en ambas Modalidades de Atención, Institucional y de Libre Elección.

Esta función comprende las siguientes actividades:

- a) En el marco normativo sobre Ley de Urgencia, fiscalizar cuentas médicas y auditar fichas clínicas, pronunciándose acerca de la calificación de estado Emergencia o Urgencia con Riesgo Vital y/o secuela funcional grave.
- b) Emitir informes médicos, con pronunciamiento técnico fundamentado que permita resolver Solicitudes Ciudadanas presentadas por asegurados de Fonasa.
- c) Participar en la elaboración de indicadores técnico-sanitarios de control y vigilancia requeridos por la División Control y Calidad de Prestaciones.
- d) Emitir pronunciamientos técnico-médicos en todos los ámbitos requeridos por la División de Control y Calidad de Prestaciones.
- e) Participar de las reuniones y comisiones que se le encomienden para el logro de los objetivos de la División.

### III. Subdepartamento Apoyo a la Gestión

**Artículo 44°.** El Subdepartamento Apoyo a la Gestión dependerá directamente del Jefe de la División de Control y Calidad de Prestaciones.

**Artículo 45°.** Serán funciones de este Subdepartamento:

- a) Asesorar a la División en materias de gestión para dar cumplimiento a las líneas estratégicas del Fondo Nacional de Salud.
- b) Monitorear, controlar y evaluar el cumplimiento de los compromisos de gestión de la División, en relación a la planificación estratégica, metas, indicadores y presupuesto.
- c) Gestionar las auditorías internas y externas en materias de competencia de la División y sus distintas dependencias, realizando a la vez seguimiento a los compromisos adquiridos y propuestas de acciones para su cumplimiento.
- d) Apoyar el diseño, desarrollo e implementación de proyectos tanto de la División de Control y Calidad de Prestaciones como de la Dirección.
- e) Realizar análisis de información sectorial y de negocio que permita la toma de decisiones de la División de Control y Calidad de Prestaciones en materias de su competencia.
- f) Estandarizar la información que genera la División.
- g) Elaborar la Memoria Anual de la División.
- h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura.

## VII. DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

**Artículo 46°.** A la División de Planificación Institucional le corresponderá asesorar a la Dirección y a los demás órganos de la institución en todas aquellas materias que digan relación con el desarrollo de los objetivos estratégicos, que aseguren el cumplimiento de la misión y visión institucional.

En su rol asesor de la Dirección, la División se desempeñará en un contexto de cooperación intra e intersectorial, y con las entidades afines a nivel internacional.

**Artículo 47°.** Son funciones de la División de Planificación Institucional, las siguientes:

- a) Contribuir al diseño, desarrollo y ejecución de políticas públicas en salud, en el ámbito de competencia del Fondo.
- b) Desarrollar y gestionar estudios e investigaciones, desde la perspectiva de la Economía de la Salud, en el ámbito de la Protección Social en Salud.
- c) Supervisar y asesorar transversalmente a los distintos órganos de la Institución, en materias de competencia de la División.
- d) Dar cumplimiento a las tareas de carácter estratégico que le encomiende el Director del Fondo.

**Artículo 48°.** La División de Planificación Institucional, está compuesta por tres Departamentos:

- I. Departamento de Estudios
- II. Departamento de Plan de Beneficios
- III. Departamento de Control de Gestión y Procesos

**Artículo 49°.** Son funciones del Departamento de Estudios y Estadísticas:

- a) Realizar estudios relacionados al seguro público y en ámbitos relacionados de acuerdo a las orientaciones de la División de Planificación Institucional y de la Dirección.
- b) Apoyar en la mirada transversal a la salud pública en ámbitos de la política pública y económica del país.
- c) Velar por la calidad de la gestión de la información y estadística institucional para la toma de decisiones.
- d) Recopilar, generar y sistematizar la información y estadísticas del Fondo o de otras entidades, que sea relevantes para el Fondo, requeridas por la Dirección o la División de Planificación Institucional.
- e) Gestionar la cooperación intersectorial y/o internacional en las materias relacionadas a los objetivos estratégicos y las políticas institucionales.
- f) Administrar los convenios de intercambio de información, suscritos entre el Fondo e instituciones públicas y/o privadas.
- g) Gestionar el conocimiento y redes de difusión y almacenamiento de información en el ámbito de las tareas del Fondo, especialmente relacionados a los objetivos estratégicos, de acuerdo a las orientaciones de la División de Planificación Institucional y de la Dirección.
- h) Realizar difusión y capacitación en las materias de gestión de competencia del Departamento a los funcionarios del Fondo.
- i) Determinar la población potencialmente beneficiaria para efectos del financiamiento de la Atención Primaria.

**Artículo 50°.** Son funciones del Departamento de Plan de Beneficios:

- a) Realizar los estudios de demanda de prestaciones en la población beneficiaria, a objeto de diseñar nuevas intervenciones sanitarias que satisfagan las necesidades o incrementen los beneficios del Plan de Salud del Fondo.
- b) Evaluar tecnologías sanitarias disponibles en Chile, a objeto de definir su incorporación al Plan de Salud del Fondo.
- c) Realizar los estudios de costos y de análisis de precio de mercado, y definir los aranceles de las intervenciones sanitarias que forman parte del Catálogo de Prestaciones del Fondo.
- d) Definir las coberturas financieras de las intervenciones sanitarias que forman parte del Plan de Salud del Fondo.



- e) Elaborar los Aranceles de las intervenciones sanitarias que forman parte del Plan de Salud del Fondo.
- f) Elaborar Proyectos de Formulación Presupuestaria en el ámbito de la continuidad y expansión del Plan de Salud.
- g) Evaluar económicamente parte o todo el Plan de Salud del Fondo.

**Artículo 51°.** Son funciones del Departamento de Control de Gestión:

- a) Disponer de un sistema de planificación, programación, control y gestión de procesos, que entregue información oportuna, pertinente y de calidad, destinado a apoyar el proceso de toma de decisión de la Alta Dirección, para el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- b) Desarrollar y gestionar el proceso Planificación Estratégica Institucional.
- c) Apoyar el proceso de Definiciones Estratégicas Institucionales e indicadores de desempeño, en el marco de la formulación presupuestaria.
- d) Formular, programar, monitorear y evaluar el cumplimiento de las metas e indicadores Institucionales.
- e) Velar por el cumplimiento de las metas comprometidas en los sistemas de incentivos (PMG, CDC, entre otros) y en la Planificación Institucional.
- f) Generar y difundir información oportuna, pertinente y de calidad, que apoye el proceso de toma de decisión de la alta dirección.
- g) Disponer de un modelo de gestión transversal para la optimización de procesos, alineado a los objetivos estratégicos definidos.
- h) Elaborar informes anuales que den cuenta de los compromisos institucionales y los resultados alcanzados (Balance de Gestión Integral).
- i) Realizar todas las otras funciones que disponga la Dirección.

#### VIII. DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Artículo 52°.** A la División de Tecnologías de la Información (TI) le corresponderá gestionar eficiente y eficazmente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, mantención y desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos tanto para usuarios internos como externos, con el objetivo de mejorar el desempeño, la gestión y el cumplimiento de metas.

**Artículo 53°.** Serán funciones de la División TI las siguientes:

- a) Incorporar tecnologías que creen valor en los servicios entregados a los beneficiarios del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, procesos de negocio y de soporte, asegurando los servicios de tecnologías de información y comunicación para la adecuada operación del Fondo Nacional de Salud.
- b) Asegurar la continuidad operacional de los servicios tecnológicos, sistemas de información, redes de comunicación y parque computacional, para todos los usuarios internos y externos, asegurando los niveles de integridad, confidencialidad y disponibilidad requerida por cada servicio.
- c) Asegurar información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- d) Velar por el eficiente uso de recursos tecnológicos.
- e) Controlar la aplicación de estándares gubernamentales y realizar definiciones de normas para la incorporación de tecnologías en los procesos de negocio, arquitectura de sistemas, metodologías, seguridad de la información, calidad y uso de sistemas informáticos.
- f) Definir y asegurar la arquitectura de datos y de software de las soluciones a implementar.
- g) Supervisar y gestionar el diseño e implementación de soluciones de tecnologías de información y comunicaciones de acuerdo a estándares institucionales y de gobierno.
- h) Gestionar requerimientos de información para la correcta gestión de la institución.
- i) Gestionar y controlar los convenios y contratos de provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.

**Artículo 54°.** La División TI estará conformada por los siguientes Departamentos y Subdepartamentos:

1. Departamento Seguro Público
2. Departamento de Proyectos
3. Departamento de Explotación y Plataforma

4. Subdepartamento de Gestión de Información
5. Subdepartamento Aseguramiento de Calidad
6. Subdepartamento Arquitectura
7. Subdepartamento Presupuesto y Contratos
8. Subdepartamento Control de Gestión y Proyectos
9. Subdepartamento Seguridad de la Información.

**Artículo 55°.** El Departamento Seguro Público será responsable del desarrollo, implementación y mantención de los sistemas y servicios de apoyo a los procesos del Seguro de Salud. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Gestionar proyectos de implantación de tecnología.
- b) Evaluar y proponer soluciones asociadas a sistemas de información que requiera Fonasa para la operación del Seguro de Salud.
- c) Levantar procesos necesarios para la definición de soluciones, en coordinación con el Departamento de Control de Gestión y Procesos.
- d) Desarrollar e implementar, a nivel interno y externo, proyectos, asegurando que estos sean entregados en tiempo, forma, alcance y calidad planificada.
- e) Gestionar contratos y relacionarse con proveedores.
- f) Controlar riesgos de los proyectos informáticos.
- g) Ser contraparte técnica de proceso de compras, elaborar Bases Técnicas y Términos de Referencia de las soluciones tecnológicas e informáticas.
- h) Asegurar la documentación técnica de proyectos.
- i) Cumplir con los estándares y metodologías para el control de gestión y proyectos, de arquitectura, de aseguramiento de calidad y de explotación de sistemas aprobadas por el Jefe de División.

**Artículo 56°.** El Departamento de Proyectos será responsable del desarrollo, implementación y mantención de los sistemas y servicios de apoyo complementarios al Seguro Público. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Gestionar proyectos de implantación de tecnología.
- b) Evaluar y proponer soluciones asociadas a sistemas de información que requiera Fonasa.
- c) Levantar procesos necesarios para la definición de soluciones, en coordinación con el Departamento de Control de Gestión y Procesos.
- d) Desarrollar e implementar, a nivel interno y externo, proyectos, asegurando que estos sean entregados en tiempo, forma, alcance y calidad planificada.
- e) Gestionar contratos y relacionarse con proveedores.
- f) Controlar riesgos de los proyectos informáticos.
- g) Ser contraparte técnica de proceso de compras, elaborar Bases Técnicas y Términos de Referencia de las soluciones tecnológicas e informáticas.
- h) Asegurar la documentación técnica de proyectos.
- i) Cumplir con los estándares y metodologías para el control de gestión y proyectos, de arquitectura, de aseguramiento de calidad y de explotación de sistemas aprobadas por el Jefe de División.

**Artículo 57°.** El Departamento de Explotación y Plataforma será responsable de la continuidad operacional de los servicios tecnológicos, sistemas de información, redes de comunicación y parque computacional, para todos los usuarios internos y externos, asegurando los niveles de integridad, confidencialidad y disponibilidad requerida por cada servicio. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Encargarse de la operación de los sistemas, de la plataforma informática y de las comunicaciones, en sus aspectos de hardware y software básico.
- b) Efectuar el control de las actividades asociadas a la explotación y continuidad operativa de los sistemas de información en producción, considerando el resguardo de los niveles de servicio, la autorización de los pasos a producción requeridos por las unidades de negocio y la elaboración y ejecución de los planes de contingencia para el resguardo de la continuidad operativa.
- c) Implementar todo nuevo sistema de información y/o modificación de uno existente, previo control de calidad aprobado, como de la mantención, explotación y continuidad operativa de los sistemas de información institucionales de inteligencia de negocios.

d) Efectuar la explotación, el monitoreo y mantener la continuidad operativa de las plataformas que soportan la operación de los sistemas de información, considerando el resguardo de los niveles de servicios definidos en cada uno de los contratos de prestación de servicios o provistos internamente, la autorización de los cambios en las plataformas, el control y supervisión los proyectos de implementación de nuevas plataformas, la integridad e interoperabilidad de las distintas plataformas, y la elaboración y ejecución de los planes de contingencia para el resguardo de la continuidad operativa de las plataformas.

e) Planificar la capacidad de los diferentes ambientes de acuerdo a requerimientos de los Departamentos de Seguro Público, Proyectos y Subdepartamento Gestión de Información.

f) Efectuar la mantención y continuidad operativa de las redes de comunicaciones institucionales, de los computadores de la institución, de las impresoras asociadas a la operación en sucursales, de la telefonía fija y celular, de la Mesa de Ayuda Corporativa, resguardando y fiscalizando en todo lo anterior los niveles de servicio comprometidos por los proveedores.

g) Controlar y supervisar el nivel de los servicios informáticos.

h) Gestionar contratos y relacionarse con proveedores.

i) Asegurar la documentación de procedimientos del área, incluyendo planes de recuperación.

j) Cumplir con los estándares y metodologías para el control de gestión y proyectos, de arquitectura, de aseguramiento de calidad y de explotación de sistemas aprobadas por el Jefe de División.

k) Mantener la arquitectura de datos institucional.

**Artículo 58°.** En el ámbito de la Seguridad Informática deberá:

a) Promover, revisar y controlar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Fonasa.

b) Tomar medidas preventivas y correctivas, ante incidentes.

c) Establecer auditorías periódicas de análisis de vulnerabilidades tanto a nivel de perímetro externo como interno.

d) Establecer auditorías y control de nivel de cumplimiento de los distintos decretos de seguridad de información que se establezcan a nivel gubernamental.

**Artículo 59°.** El Subdepartamento de Arquitectura será una unidad transversal de soporte a todos los Departamentos, y será responsable de:

a) Definir y modelar la arquitectura de software de los sistemas informáticos y velar por su correcta integración con la infraestructura de Fonasa.

b) Incorporar las evoluciones tecnológicas y aplicar una visión al respecto, generando soluciones y diseños que se adapten a los posibles cambios.

c) Investigar y definir tecnologías y/o herramientas, y en qué contexto deben utilizarse, para resolver problemáticas propias de los sistemas de la División.

d) Velar por el cumplimiento de las definiciones, diseños, normas y directivas impulsadas por el rol del Arquitecto Referencial, además de ver que los sistemas y proyectos estén en sincronía con dichas definiciones durante todo su ciclo de vida (especialmente en etapas tempranas), asegurando la utilización de estándares, herramientas y metodologías definidos.

e) Guiar a desarrolladores y líderes de equipo para aplicar la arquitectura y las definiciones establecidas por Arquitectura en las aplicaciones y promover el uso de buenas prácticas en el desarrollo.

f) Velar por que las nuevas adquisiciones de software sean coherentes con el ecosistema tecnológico.

g) Promover y dar a conocer las tecnologías y diseños que se aplican en la arquitectura.

h) Validar el contenido y la estructura de las piezas de software desarrolladas.

**Artículo 60°.** El Subdepartamento de Aseguramiento de Calidad será una unidad transversal de soporte a todos los Departamentos, responsable de gestionar la calidad de los productos y soluciones tecnológicas implementadas. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Monitorear apropiadamente tanto los productos de software como el proceso de desarrollo que los genera antes de su puesta en ambiente productivo.

b) Revisar y auditar los productos y actividades desarrolladas para verificar que ellos satisfacen los procesos y estándares definidos.



c) Asegurar el cumplimiento de los estándares y procedimientos establecidos para el software y el proceso de software establecidos.

d) Asegurar que cualquier desviación en el producto, el proceso, o los estándares son informados al Subdepartamento de Control de Gestión y Proyectos para la definición de acciones de mitigación de riesgos y resolverlas.

**Artículo 61°.** El Subdepartamento de Presupuesto y Contratos será responsable de la gestión del presupuesto de la División y de la administración de contratos. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Controlar, registrar y visar los pagos asociados a los contratos y compras de servicios vigentes, en atención al presupuesto anual definido, así como también de tramitar las refrendaciones presupuestarias asociadas.

b) Controlar la cartera de contratos de servicios de la División, como también de la administración de los contratos de servicios vigentes, exigiendo oportunamente el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

c) Exigir y administrar las Boletas de Garantía de los contratos vigentes, de informar oportunamente a las unidades responsables de la División de la caducidad y necesidades de renovación de los contratos de servicios y de la recepción y tramitación del pago de las facturas aprobadas asociadas a los contratos vigentes.

d) Aplicar y gestionar las multas ante el incumplimiento de servicios de acuerdo a lo contratado.

e) Identificar riesgos de incumplimiento de contratos.

f) Gestionar el pago de los servicios contratados.

**Artículo 62°.** El Subdepartamento de Control de Gestión y Proyectos será una unidad transversal de soporte a todos los Departamentos, responsable del seguimiento de la cartera de proyectos en ejecución de la División, considerando la estandarización de los procesos de gobierno relacionados con el proyecto y facilitar la reutilización de recursos, metodologías, herramientas y técnicas por los jefes de proyectos.

a) Advertir oportunamente las desviaciones a los planes de trabajo definidos y determinar acciones a seguir en conjunto con los Departamentos involucrados.

b) Desempeñar un rol de apoyo para los proyectos, suministrando plantillas, mejores prácticas, capacitación, acceso a la información y lecciones aprendidas de otros proyectos.

c) Controlar, proporcionando soporte y exigiendo cumplimiento de plazos, presupuesto y alcance definidos reportando al Jefe de División.

d) Dirigir proyectos de acuerdo a requerimiento del Jefe de División.

e) Asegurar la mejora continua y la gestión de lecciones aprendidas en implementación de proyectos.

f) Realizar auditorías internas a los proyectos cuando se estime necesario y llevar a cabo encuestas de calidad de servicio a las unidades usuarias respecto de los servicios entregados por la División, sin perjuicio de las atribuciones que competen a la División de Auditoría Interna.

**Artículo 63°.** Al Subdepartamento de Gestión de Información le corresponderá satisfacer las necesidades y requerimientos informáticos y de información para apoyar la toma de decisiones estratégicas de la Dirección, Divisiones, Departamentos y Direcciones Zonales de Fonasa, así como disponer de los procedimientos tecnológicos y sistemas informáticos necesarios para la provisión de información a entidades externas. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Elaborar y proponer proyectos informáticos o de las componentes informáticas de proyectos que mejoren la eficiencia y la eficacia, en el ámbito del conocimiento de la institución, a partir del análisis de los datos acumulados, así como, apoyando el mejoramiento de la gestión de Fonasa.

b) En el contexto del punto anterior, debe proveer soluciones informáticas ad-hoc a los requerimientos de las áreas asociadas, a través de la implementación de soluciones informáticas del tipo Inteligencia de Negocios, las cuales deben facilitar la búsqueda de patrones de comportamiento de beneficiarios/ciudadanos y funcionarios; el análisis en línea de los datos, considerando las diferentes fuentes existentes en Fonasa y la generación de estadísticas e indicadores de gestión en los diferentes niveles de organización de Fonasa.

c) Mantener y dar soporte a los sistemas en producción de los cuales es responsable, y que están basados en los sistemas de Inteligencia de Negocios.

d) Proponer mejoras a los sistemas en producción y a los procesos de negocios que estos apoyan.

e) Administrar y controlar contratos de proveedores de servicios informáticos asociados a los proyectos que administre.

f) Investigar nuevos productos y herramientas de software que satisfacen las nuevas necesidades, presentando diversas alternativas de solución y proposiciones a las áreas respectivas.

g) Administrar el contenido de los repositorios de datos, que darán soporte a la toma de decisiones de los usuarios, asegurando la completitud, consistencia, integridad y calidad de los datos.

**Artículo 64°.** El Subdepartamento Seguridad de la Información será responsable de todas aquellas materias relativas a Seguridad de la Información institucional. En el ejercicio de este objetivo, le corresponderá ejercer las siguientes funciones:

a) Desarrollar y actualizar las políticas, normas y procedimientos asociadas a la Seguridad de la Información al interior de la Institución y controlar su implementación y seguimiento, velando por su correcta aplicación.

b) Formar un Comité de Seguridad de la Información, el cual será el responsable de aprobar y/o promover políticas, manuales y procedimientos, además de iniciativas en temas relacionados a la Seguridad de la Información.

c) Velar por la Continuidad Operacional, coordinar y monitorear la implementación del Plan de Continuidad Operacional (PCN).

d) Promover iniciativas y proyectos que aumenten la Seguridad de la Información, liderar proyectos de seguridad dentro de la Institución.

e) Establecer puntos de enlace con Encargados de Seguridad de la Información de otros organismos públicos y especialistas externos (capacitaciones) que le permitan estar al tanto de las tendencias, normas y métodos de seguridad pertinentes.

f) Reportar al Comité de Seguridad de la Información cualquier riesgo de Seguridad de la Información detectada, sea real o potencial, proponiendo posibles soluciones de mitigación.

g) Coordinar y/o ejecutar revisiones periódicas de auditorías relativas a las prácticas de Seguridad de la Información y/o Riesgo Tecnológico.

h) Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la Institución en temas referentes a Seguridad de la Información y conducir al correcto cumplimiento de los estándares de Seguridad de la Información definidos.

## IX. DIVISIÓN GESTIÓN TERRITORIAL

**Artículo 65°.** A la División Gestión Territorial le corresponderá definir, coordinar, desarrollar, ejecutar y controlar tanto políticas como modelo de captación, atención usuarios para el funcionamiento del Servicio a lo largo del territorio nacional, gestionando las solicitudes ciudadanas, dando cumplimiento al otorgamiento de beneficio del Seguro Público de Salud a los beneficiarios, de acuerdo a la normativa legal vigente.

**Artículo 66°.** Serán funciones de la División Gestión Territorial, las siguientes:

a) Administrar y gestionar la aplicación de las políticas y modelos de captación, atención y gestión de usuarios, tanto desde la perspectiva de calidad, como de la cobertura de los canales de atención.

b) Dirigir y supervisar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos Gestión Territorial, en el país a través de las Direcciones Zonales y además el cumplimiento de las funciones operativas de la Región Metropolitana y VI Región.

c) Desarrollar, administrar y gestionar la implementación de las políticas y procedimientos relacionados con la afiliación, calificación, atención y mantención de afiliados y beneficiarios, así como de la explotación de los datos relativos a éstos.

d) Rediseñar el modelo de atención y de gestión de sucursales a nivel nacional.

e) Administrar contractualmente y gestionar funcionalmente el o los centros de contacto enfocados a la atención de usuarios del Seguro, sean éstos de dependencia propia o ajena.

f) Evaluar, administrar y desarrollar la política de canales remotos de ámbito nacional, así como gestionar el vínculo contractual y los modelos de atención con los mismos, para la correcta oferta de los productos y servicios del Seguro.

g) Evaluar, controlar y administrar los contratos de las entidades delegadas de cobertura nacional y gestionar el soporte operacional requerido para estos canales de atención.

h) Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del Seguro entregados a los afiliados y beneficiarios a través de la red de sucursales.

i) Controlar las solicitudes ciudadanas a nivel nacional, así como gestionar directamente las solicitudes ciudadanas.

j) Administrar y velar por el correcto y óptimo cumplimiento de las políticas públicas tales como ley de participación ciudadana, ley de transparencia, SIAC y género, y velar por su correcta implementación y adecuación en los distintos ámbitos del Seguro, tanto a nivel central como desconcentradamente.

k) Analizar propuestas y definiciones relacionadas con modelos de atención usuaria y procedimientos operacionales relacionados con la afiliación de asegurados, oferta de productos y servicios así como de la estandarización de procesos comerciales relacionados con el afiliado y beneficiario.

l) Supervisar, en coordinación con las Divisiones y Departamentos del Nivel Central, a las Direcciones Zonales en el cumplimiento de las tareas y funciones que le sean encomendadas, así como velar por una eficiente operatividad de las funciones desconcentradas del Seguro.

m) Desarrollar y evaluar proyectos y propuestas de mejora relacionado con la correcta identificación de los Asegurados, la gestión de conocimiento e historial de los mismos y gestionar internamente guías y métodos tendientes al Correcto Uso del Seguro.

**Artículo 67°.** La División Gestión Territorial estará compuesta por cuatro Departamentos:

I. Departamento de Proyectos y Gestión de Calidad

II. Departamento Gestión Canales de Atención

III. Departamento de Gestión de Beneficiarios

IV. Departamento de Gestión de Atención de Usuarios y Canales Virtuales.

### **I. Departamento de Proyectos y Gestión de Calidad**

**Artículo 68°.** Al Departamento Proyectos y Gestión de Calidad le corresponderá crear las instancias para la identificación de las necesidades de los beneficiarios de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la institución, con la finalidad de gestionar proyectos e indicadores de gestión con el objeto de fortalecer los niveles de satisfacción usuaria.

De este Departamento dependerán los Subdepartamentos de Proyecto y de Calidad.

**Artículo 69°.** El Subdepartamento de Proyectos tendrá las siguientes funciones:

a) Proponer proyectos, procedimientos y modelos de calidad para la red de atención presencial y virtual a nivel nacional de Fonasa.

b) Implementar proyectos que coordinen e incorporen a los Departamento, de acuerdo a los requerimientos y objetivos definidos por la División.

c) Identificar e implementar iniciativas de mejora continua para la red de atención presencial y virtual, y procesos asociados, de acuerdo a los lineamientos institucionales definidos.

d) Elaborar informes de gestión y resultados sobre proyectos implementados a nivel nacional.

**Artículo 70°.** El Departamento de Calidad tendrá las siguientes funciones:

a) Identificar, diseñar e implementar medidas que mejoren la gestión de la División, a través de procesos que involucren la gestión de calidad en las áreas del negocio a nivel nacional.

b) Proponer medidas pertinentes a la estandarización de procesos y procedimientos, además de la difusión y registro sistemático de la información.

c) Implementar metodologías e indicadores de gestión, que permitan identificar de manera integrada el funcionamiento de la División.

d) Mantener un constante monitoreo de los indicadores y Programas de mejoramiento de la gestión asociados a la División.

e) Elaborar informes en materia de gestión institucional y proyectos implementados a nivel nacional.



## II. Departamento Gestión Canales de Atención.

**Artículo 71°.** Al Departamento Gestión Canales de Atención le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Realizar las gestiones necesarias para asegurar una atención de calidad de los beneficiarios de Fonasa tanto en canales de atención presenciales.
- b) Entregar soporte y apoyo a la gestión diaria de cada uno de los canales de atención.
- c) Gestionar a nivel territorial las acciones que permitan mantener una relación estrecha con la Red de Salud Pública, a fin de optimizar los procesos de atención de los beneficiarios de Fonasa.
- d) Promover buenas prácticas laborales que garanticen un buen clima laboral al interior de cada uno de los canales de atención.
- e) Administrar a nivel operacional los canales presenciales.
- f) Desarrollar, implementar, controlar los procesos de venta en todos los canales de atención y gestionar alianzas estratégicas para la venta en los establecimientos públicos de salud.

De este Departamento dependerán los Subdepartamentos de Gestión Operativa, Gestión de Ventas y Centro de Gestión Regional O'Higgins.

**Artículo 72°.** El Subdepartamento Gestión Operativa tendrá las siguientes funciones:

- a) Gestionar el soporte en infraestructura coordinando con las Direcciones Zonales.
- b) Dar soporte y coordinación a nivel nacional a la red de sucursales del Fonasa en ámbitos de seguridad.
- c) Entregar soporte y apoyo en el manejo de valores.
- d) Administrar contratos con empresas de valores.
- e) Controlar, auditar los procesos relacionados con la gestión en sucursales aplicados para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos.
- f) Administrar, coordinar la distribución de funcionarios en la red de sucursales.
- g) Otorgar el soporte en los servicios disponibles en los puntos de atención.
- h) Orientar y entregar los servicios del seguro público de salud a la ciudadanía a través de las sucursales asegurando la calidad en la atención.

**Artículo 73°.** El Subdepartamento Gestión de Venta tendrá las siguientes funciones:

- a) Controlar, auditar los procesos aplicados en la venta web para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos y gestionar alianzas estratégicas con prestadores.
- b) Controlar, auditar los procesos aplicados en la venta en entidades delegadas para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos, además de administrar los contratos con los canales de atención en convenio.
- c) Controlar, auditar los procesos aplicados en la venta electrónica para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos y velar por el cumplimiento del contrato.
- d) Controlar, auditar los procesos aplicados para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos de la venta en sucursales en coordinación con los regionales.
- e) Responder y orientar las consultas sobre venta emanadas de coordinadores regionales de Fonasa, de acuerdo a los procedimientos definidos para ello.
- f) Presentar a la jefatura propuestas de mejoras para el sistema de venta.
- g) Gestionar, autorizar y llevar a efecto las solicitudes efectuadas a través de la mesa de ayuda, relacionadas con los requerimientos de sucursales sobre sistemas y reglas del negocio a nivel nacional.
- h) Elaborar planes de capacitación relacionados con la venta para las sucursales de la RM.
- i) Confeccionar, actualizar y modificar manuales de procedimientos de ventas, para la red de sucursales a nivel nacional.
- j) Coordinar como contraparte de la empresa externa que provee el sistema de venta.

**Artículo 74°.** El Centro de Gestión Regional O'Higgins tendrá las siguientes funciones:

- a) Controlar, auditar los procesos aplicados para la venta en entidades delegadas el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos y administrar los contratos con los canales de atención en convenio en la Región de O'Higgins.

- b) Controlar, auditar los procesos relacionados con la gestión en sucursales aplicados para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos vigentes emitiendo informes estadísticos.
- c) Administrar, coordinar la distribución de funcionarios en la red de sucursales.
- d) Coordinar y gestionar actividades en la región para asegurar la participación ciudadana.
- e) Orientar y entregar los servicios del seguro público de salud a la ciudadanía a través de las sucursales asegurando la calidad en la atención.

### III. Departamento Gestión de Beneficiarios

**Artículo 75°.** Al Departamento Gestión de Beneficiarios le corresponderá administrar, liderar y coordinar, a nivel nacional, los procesos de afiliación y calificación de carencia los Beneficiarios de Fonasa, velando por el correcto uso del Seguro, cuyas funciones son:

- a) Liderar las acciones orientadas a mantener vigente y actualizada la Base de Beneficiarios de Fonasa, además de apoyar y supervisar las respectivas gestiones de datos.
- b) Administrar los procesos de captura de datos relacionados con los Asegurados y velar por la uniformidad de los mensajes al Asegurado, emanados de los distintos canales de contacto tanto virtuales como presenciales.
- c) Proyectar, diseñar, desarrollar, implementar y evaluar modelos de gestión de datos relacionados con los Asegurados de Fonasa, tendientes a dar cabal cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados para ello por parte de la institución.
- d) Mantener contacto con las Divisiones técnicos y las Direcciones Zonales de Fonasa para agilizar la correcta afiliación y calificación de Asegurados.
- e) Gestionar la elaboración de informes estadísticos y técnicos.
- f) Gestionar Auditorias a las acreditaciones realizadas en sucursales y en Establecimientos de Atención Primaria.

De este Departamento dependerán los Subdepartamentos de Administración de la Base de Datos y de Administración de Beneficiarios.

**Artículo 76°.** El Subdepartamento de Administración de la Base de Datos tendrá las siguientes funciones:

- a) Efectuar el rol de contraparte ante la División de Tecnología de la Información (TI) por el sistema tecnológico de Base de Beneficiarios.
- b) Administrar procesos de captura de datos relacionados con los beneficiarios y procesos.
- c) Participar activamente con otras áreas en proyecto CRM, bases de datos y datamining.
- d) Auditar bases de datos.
- e) Coordinar carga de datos a la BDI y proceso de acreditación masiva.

**Artículo 77°.** El Subdepartamento Administración de Beneficiarios tendrá las siguientes funciones:

- a) Gestionar para la actualización de la base de asegurados, las cargas masivas de Sename, SCD y Extranjería y futuros convenios que se puedan celebrar.
- b) Participar y orientar los procesos técnicos relativos a las reglas de negocios aplicados en sistema de acreditación.
- c) Elaborar informes estadísticos, técnicos o de gestión que apoyen los objetivos del Fondo Nacional de Salud.
- d) Gestionar procesos a partir de la captura de datos de la BDI, relacionados con los asegurados.
- e) Elaborar planes de capacitación relacionados con la acreditación, carencia de recursos y sistema de acreditación, a nivel nacional.
- f) Confeccionar, actualizar y modificar manuales de procedimiento Acreditación y Carencia de recursos, para la red de sucursales y establecimientos de salud a nivel nacional.
- g) Coordinar con contraparte de TI carga de datos a la BDI y proceso de acreditación masiva.
- h) Elaborar y coordinar planes de Auditorías para la red de sucursales y establecimientos de salud a nivel nacional.

**Artículo 78°.** Del Subdepartamento de Administración de Beneficiarios dependerá la Sección de Información y Procesos de Acreditación, cuyas funciones son:

- a) Monitorear y supervisar mediante los coordinadores regionales de acreditación, las acciones de acreditación en sucursales y EAPS a nivel nacional.
- b) Levantar mejoras en el área de acreditación a partir de la acción de las sucursales, mediante la información otorgada por los coordinadores regionales.
- c) Responder y orientar las consultas sobre acreditación, calificación y carencia, emanadas de coordinadores regionales y clientes externos a Fonasa, de acuerdo a los procedimientos definidos para ello.
- d) Gestionar, autorizar y llevar a efecto las solicitudes efectuadas a través de la Mesa de Ayuda, relacionadas a requerimientos de sucursales sobre sistema y reglas de negocio a nivel nacional.

#### **IV. Departamento Gestión Atención de Usuarios y Canales Virtuales**

**Artículo 79°.** Al Departamento Gestión Atención de Usuarios y Canales Virtuales le corresponderá coordinar, administrar y gestionar, las Solicitudes Ciudadanas, Mecanismos de Participación Ciudadana, Ley Transparencia, Ley de Lobby, Call Center y la Oficina de Información y Orientación, de acuerdo a los lineamientos estratégicos, contribuyendo al rediseño de la relación con la ciudadanía.

De este Departamento dependerán los Subdepartamentos Gestión de Solicitudes Ciudadanas y Participación, Transparencia y Ley del Lobby, Información y Orientación y Contact Center.

**Artículo 80°.** Del Subdepartamento Gestión de Solicitudes, Servicio Fonasa y Participación Ciudadana dependerán las Secciones de Solicitudes Ciudadanas, Servicio Fonasa y Participación Ciudadana cuyas funciones son:

- a) Controlar las Solicitudes Ciudadanas efectuadas por los usuarios a nivel nacional y responsable de la gestión de las solicitudes ciudadanas generadas en la Región Metropolitana y Región del Libertador Bernardo O'Higgins en Fonasa y en la Superintendencia de Salud, en el marco de la normativa y procedimientos vigentes.
- b) Desarrollar, administrar y gestionar la implementación de procedimientos y responsable de la calidad del proceso de gestión de solicitudes ciudadanas.
- c) Generar los mecanismos de coordinación con los diferentes actores que influyen en la resolución de solicitudes, con especial énfasis en la coordinación con los equipos de la red pública de salud la resolución de Reclamos de Calidad de Prestadores Públicos y demás solicitudes dependientes de la RED, acorde a la normativa vigente.

**Artículo 81°.** La Sección de Solicitudes Servicio Fonasa tendrá las siguientes funciones:

- a) Derivar y priorizar la gestión de las Solicitudes Ciudadanas según origen y materia.
- b) Gestionar todas las solicitudes relacionadas con servicios y productos de Fonasa, de la Región Metropolitana y Región de O'Higgins, acorde a la normativa legal vigente.
- c) Coordinar con los Servicios de Salud y/o Unidades de Apoyo para la resolución de solicitudes de Calidad de Atención Prestadores Públicos.
- d) Gestionar con las distintas Divisiones de la institución, las solicitudes GES, Protección Financiera, Ley de Urgencia y Devoluciones de Cotizaciones.
- e) Monitorear y realizar seguimiento de todas las solicitudes gestionadas en la unidad, velando por el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa legal vigente.
- f) Definir e implementar mejoras a la herramienta y al proceso de gestión de Solicitudes Ciudadanas.

**Artículo 82°.** La Sección de Participación Ciudadana tiene las siguientes funciones:

- a) Coordinar e implementar las visitas del Fonasa en Terreno de acuerdo a la necesidad territorial, social, cultural y de inclusión.
- b) Asesorar y promover con la ciudadanía (asegurados, usuarios, beneficiarios), en los diversos productos y servicios que ofrece la institución.
- c) Generar, gestionar redes y colaboraciones institucionales para acercar la institución a diversos segmentos de la población.



d) Coordinar, implementar, supervisar el correcto funcionamiento de los distintos mecanismos de Participación de acuerdo a las políticas establecidas en la ley 20.500 e Instructivos de los Órganos competentes.

**Artículo 83°.** El Subdepartamento de Transparencia y Ley de Lobby tiene las siguientes funciones:

- a) Ingresar, derivar, gestionar la respuesta, cerrar y notificar al requirente de la información solicitada dentro del plazo establecido.
- b) Coordinar e implementar los nuevos requerimientos del Consejo para la Transparencia, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, o el órgano que lo reemplace.
- c) Coordinar, revisar y gestionar la publicación de la información de transparencia activa.
- d) Definir, coordinar e implementar la Gestión de Archivo a nivel nacional.
- e) Sujetos pasivos de lobby o gestión de intereses particulares.
- f) Viajes realizados en conformidad con la ley N° 20.730 por los sujetos pasivos que se señalan.
- g) Donativos efectuados en conformidad con la ley N° 20.730 a los sujetos pasivos que se señalan.

**Artículo 84°.** El Subdepartamento Orientación al Cliente y Solicitudes Web tiene las siguientes funciones:

- a) Resolver todos los requerimientos que ingresan a través de la web por medio de la sección contáctenos de nuestra página web [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl).
- b) Dar orientación e información presencial a beneficiarios, usuarios y prestadores.
- c) Gestionar las solicitudes de afiliación web a nivel Nacional.
- d) Gestionar Twitter @ayuda Fonasa de acuerdo a los plazos establecidos.
- e) Responder y gestionar todos los medios virtuales que se implementen.
- f) Realizar pasantías a funcionarios nuevos.
- g) Generar reuniones de coordinación con los calificadores de Derechos asignados a su circunscripción.

**Artículo 85°.** El Subdepartamento Contact Center tendrá las siguientes funciones:

- a) Administrar, coordinar y gestionar el Contact Center.
- b) Velar por el fiel cumplimiento a lo establecido en el contrato.
- c) Participar en el reclutamiento y desvinculación de algunos ejecutivos.
- d) Controlar los Niveles de Atención y de Servicio otorgados por el Contact Center de Fonasa.
- e) Velar por la continuidad y calidad de la información entregada por el Contact Center, así como de cada uno de los servicios entregados a través de éste.
- f) Coordinar las acciones para la mantención de información actualizada en el sistema de atención del Contact Center.

#### X. DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**Artículo 86°.** A la División de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas le corresponderá, la administración de todos los recursos humanos, patrimoniales, administrativos y presupuestarios del Fondo.

**Artículo 87°.** Serán funciones de la División de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas, las siguientes:

- a) Asesorar al Director respecto de las materias de competencia de la División.
- b) Definir políticas y administrar los procesos relacionados con la gestión y desarrollo de las Personas tales como ingreso, bienestar, capacitación, desarrollo de las personas, gestión de talentos y desvinculación de los funcionarios, conforme a la legalidad vigente y a los objetivos estratégicos de la Institución.
- c) Definir políticas y procedimientos para la administración de abastecimiento del Fondo.

d) Definir políticas de administración de los servicios generales, recursos físicos y de infraestructura del Fondo, para su buen uso y conservación; así como administrar y custodiar la correspondencia que recibe y despacha el Fondo.

e) Definir políticas y procedimientos relativos a preparación de estados que involucran movimientos financieros y presupuestarios del Fondo Nacional de Salud.

f) Asesorar y supervisar a todas las áreas del Fondo, en relación a la correcta aplicación de las políticas y procedimientos que se realicen respecto de las funciones definidas precedentemente.

**Artículo 88°.** La División de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas estará compuesta por tres Departamentos:

- I. Departamentos Gestión y Desarrollo de las Personas
- II. Departamentos de Administración
- III. Departamentos de Finanzas.

### **I. Departamentos Gestión y Desarrollo de las Personas**

**Artículo 89°.** Serán funciones del Departamentos Gestión y Desarrollo de las Personas, las siguientes:

a) Dirigir y coordinar los procesos relacionados con la Gestión del Desempeño de los funcionarios al interior de la Institución, basándose en criterios de evaluación objetivos y transparentes.

b) Coordinar y ejecutar los procedimientos de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a la política determinada y la normativa vigente.

c) Ejecutar y coordinar las acciones, los programas derivados de los planes y políticas de prevención de riesgos, control de accidentes, y enfermedades profesionales del Nivel Central, Direcciones Zonales, Divisiones, Departamentos, Subdepartamentos, Secciones y Oficinas.

d) Elaborar una política corporativa de gestión y desarrollo de las personas y coordinar y ejecutar los procesos y programas derivados de la misma.

e) Gestionar los beneficios institucionales que se proveen a los funcionarios del Fondo, conforme a sus necesidades y expectativas, velando además por una constante renovación y actualización, a través del Servicio de Bienestar del Fondo.

f) Asegurar el correcto cálculo y liquidación de las remuneraciones de los funcionarios del Fondo, en forma oportuna y confiable, cumpliendo con la normativa existente en estas materias.

g) Gestionar el ciclo de vida laboral de los funcionarios, que incluye el ingreso, la promoción hasta la desvinculación, así como el sistema de formación, los perfiles por competencia, de acuerdo a una correcta aplicación de la normativa vigente.

h) Otorgar los lineamientos y definir los ámbitos de acción del área de gestión de las personas de las Direcciones Zonales, en materias de su competencia.

**Artículo 90°.** Del Departamentos de Gestión de Personas dependerán las Subdepartamentos:

1. Subdepartamento Desarrollo de Personas
2. Subdepartamento Administración de Personal
3. Subdepartamento Remuneraciones
4. Subdepartamento Calidad de Vida
5. Subdepartamento Servicio de Bienestar.

1. Subdepartamento Desarrollo de las Personas. Sus principales funciones son:

Implementar políticas de gestión de personas en base a los objetivos estratégicos de la institución y en concordancia con los lineamientos gubernamentales, asegurando procesos objetivos y que incorporen las buenas prácticas y buen trato a nivel transversal en la institución.

Contribuir a que el sistema de evaluación del desempeño se transforme en una herramienta de gestión del desempeño dentro de la gestión y desarrollo de las personas. Asegurando la mejora continua del proceso, su transparencia y objetividad durante todo su ciclo.

Implementar y coordinar la ejecución de las acciones derivadas de los Programas de Prevención de Riesgos, control de Accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales y gestión

de Comités Paritarios del Nivel Central y Direcciones Zonales. Contribuir a una eficiente coordinación con el organismo administrador del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Implementar, coordinar y ejecutar las líneas de acción que respondan a los lineamientos estratégicos por medio de procesos de reclutamiento y selección adecuados a estos nuevos desafíos procurando que respondan a perfiles de cargo previamente definidos.

Implementar, coordinar y ejecutar las actividades del modelo de gestión de la capacitación establecido, procurando una eficiente planificación, seguimiento y ejecución del Plan Anual. Asimismo coordinar los procesos de inducción para los funcionarios(as) que ingresan a la institución y los procesos de reinducción de los funcionarios(as) que se encuentran en funciones dentro de ella.

2. Subdepartamento Administración de Personal. Sus principales funciones son:

Ejecutar los procesos administrativos relativos a la contratación, mantención, promoción y desvinculación de los funcionarios y servidores públicos de la Institución.

Asegurar el correcto reconocimiento de derechos establecidos por el Estatuto Administrativo y normas complementarias.

Controlar el cumplimiento de las obligaciones funcionarias legalmente establecidas.

Gestionar adecuadamente la información física y digital tanto internamente como hacia otras Instituciones, asegurando la custodia de documentos de acuerdo con la normativa vigente.

Administrar las glosas del subtítulo 21 Gastos en Personal.

3. Subdepartamento Remuneraciones. Sus principales funciones son:

Asegurar el correcto y oportuno pago de remuneraciones, previsión, impuestos y obligaciones con terceros de los funcionarios y servidores públicos de la Institución, acorde con la normativa e instrucciones vigentes en la materia. Asesorar a los funcionarios, en materias remuneracionales, previsionales, estatutarias y legislativas a través de atención directa y de diversos medios de difusión.

Gestionar las mejoras a los procesos pertinentes ante los proveedores de Sistemas informáticos (SIRH, Suseso, SII, Previred).

Asegurar la integralidad y calidad de los procesos asociados al pago de bonificaciones, aguinaldos y otros beneficios establecidos legalmente.

4. Subdepartamento Calidad de Vida. Sus principales funciones son:

Desarrollar e institucionalizar planes, programas y proyectos que promuevan la calidad de vida laboral en forma permanente, en el ámbito social, de salud, educacional, cultural y recreacional, durante el Ciclo de Vida de los funcionarios(as).

Implementar políticas de calidad de vida que respondan a los lineamientos institucionales y gubernamentales establecidos en la materia.

Asegurar el acceso a los derechos de Sala Cuna a las funcionarias de la Institución, contribuyendo al cumplimiento de las obligaciones parentales de éstas.

Asesorar a clientes internos respecto de los derechos y beneficios sociales, educacionales e institucionales.

Coordinar con otras instituciones con el fin de crear alianzas estratégicas, que permita mejorar la calidad de vida de los funcionarios y funcionarias.

5. Subdepartamento Servicio de Bienestar. Sus principales funciones son:

Proponer al Consejo Administrativo las medidas, proyectos, acuerdos, normas, procedimientos y presupuestos de ingresos y gastos que requieran de su aprobación y que tiendan al mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio de Bienestar, dando cumplimiento a los acuerdos que se tomen en dicho consejo según la normativa que rige a este tipo de servicio.

Velar por el adecuado funcionamiento administrativo y contable del Servicio de Bienestar y rendir cuenta cada vez que el Consejo Administrativo lo precise, incluyendo todos los gastos y pagos que deba hacer el Servicio de Bienestar.

Mantener un sistema de información permanente dirigido a los afiliados, capacitándolos para el más eficiente ejercicio de sus derechos y difundiendo los planes y programas del Servicio de Bienestar.

Administración de los servicios dependientes.



Propender al progreso social, cultural, deportivo y artístico de sus afiliados y cargas familiares reconocidas, utilizando al máximo los recursos y facilidades que otras entidades o la comunidad puedan proporcionarle, para lo cual podrá conceder ayudas a las colonias de vacaciones, clubes deportivos y, en general, a otras actividades que persigan los fines señalados y que beneficien directamente a sus afiliados.

### III. Departamento de Administración

**Artículo 91°.** Serán funciones del Departamento de Administración, las siguientes:

- a) Administrar la recepción, custodia, registro y despacho de toda la documentación y correspondencia que ingresa al Fondo así como su distribución, conforme a la normativa pertinente y las políticas institucionales.
- b) Gestionar los recursos presupuestarios asignados para la operación y mantención de las dependencias de la Institución.
- c) Administrar y gestionar los recursos logísticos disponibles para la prestación de los servicios generales del Nivel Central.
- d) Preparar y proponer proyectos de inversión en infraestructura y de mantención de la misma para conservar en buen estado el funcionamiento las instalaciones físicas de la institución.
- e) Coordinar, administrar y supervisar la ejecución de proyectos de mantenimiento, desarrollo y habilitación de infraestructura de la Dirección Nacional y a nivel país, en los casos que corresponda.
- f) Proponer y desarrollar las políticas de planificación de compras; coordinación y gestión íntegra de los procesos de compras y licitaciones; abastecimiento de insumos; y gestión de contratos.
- g) Mantener actualizados los inventarios de bienes muebles, estableciendo procesos y controles acordes a la normativa correspondiente.
- h) Registrar, controlar y evaluar a nivel nacional las condiciones de conservación y uso dado a los bienes inmuebles propios.
- i) Establecer los lineamientos y ámbitos de acción de las Áreas de Administración de las Direcciones Zonales, en las materias de su competencia.

**Artículo 92°.** Del Departamento de Administración dependerán los Subdepartamentos:

1. Subdepartamento Oficina de Partes
2. Subdepartamento Compras y Abastecimiento
3. Subdepartamento Servicios Generales
4. Subdepartamento Recursos Físicos.

1. Subdepartamento Oficina de Partes. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

- a) Recepcionar, registrar y distribuir controladamente la documentación y correspondencia que ingresa al Fondo. De manera similar, le corresponde registrar y custodiar toda la documentación que ingresa y se despacha desde el Fonasa.
- b) Administrar y efectuar la tramitación y oficialización de la documentación que genera la institución de acuerdo a la normativa vigente.
- c) Archivar y custodiar la documentación que el Fondo procesa cuando queda formalizada en términos oficiales.
- d) Administrar y coordinar la correspondencia mediante la distribución que efectúa por cuenta propia o a través de terceros.
- e) Efectuar el seguimiento a los documentos para conocer e informar del estado de tramitación en el que se encuentran en la institución y en instituciones como la Contraloría General de la República.

2. Subdepartamento Compras y Abastecimiento. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

- a) Asesorar a las distintas unidades en la ejecución de los procesos de compras y contrataciones, a nivel nacional.
- b) Gestionar la planificación de compras a través de la formulación, registro, seguimiento y modificaciones del Plan de Compras.

c) Administrar y gestionar los procesos de compras y contrataciones públicas y directas de todos los bienes, productos y servicios que requiere Fonasa para su normal funcionamiento, a través de la correcta y oportuna aplicación de la normativa vigente.

d) Gestionar los procesos de activación, registro, control y seguimiento de los contratos provenientes de licitaciones y tratos directos que Fonasa suscribe.

e) Coordinar la compra de bienes de consumo en bodega y realizar las acciones que permitan el almacenamiento, registro, control y entrega de dichos artículos.

3. Subdepartamento Servicios Generales. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

Administrar y gestionar la conservación de los bienes muebles e inmuebles, instalaciones y vehículos a su cargo, en condiciones de limpieza, orden, buen estado y uso de acuerdo a la normativa vigente.

Organizar y coordinar los requerimientos de: traslados y transporte; distribución de documentos; apoyo de servicios menores; mantenimiento y reparaciones menores de la infraestructura que tiene a cargo, entre otros, mediante terceros o por cuenta propia.

Administrar la custodia de bienes y materiales que se encuentran en las instalaciones de almacenamiento que dependen de su gestión.

4. Subdepartamento Recursos Físicos. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

a) Proponer, ejecutar y supervisar proyectos vinculados con la habilitación, remodelación y mantención de los inmuebles que posee Fonasa, a nivel país, independiente de su condición jurídica.

b) Mantener actualizados los inventarios de bienes muebles e inmuebles con que la institución cuenta y según la normativa vigente.

c) Administrar contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que están a su cargo, disponiendo de los registros y controles pertinentes.

### III. Departamento de Finanzas

**Artículo 93°.** Serán funciones del Departamento de Finanzas, las siguientes:

a) Preparar y conducir el proceso de formulación de presupuesto anual del Servicio de acuerdo a las normas que rigen la materia.

b) Velar por la correcta y oportuna ejecución del presupuesto, de acuerdo a las normas legales y reglamentarias que rigen la materia, administrando el Sistema de información de Gestión Financiera del Estado (Sigfe).

c) Confeccionar la contabilidad del Fondo Nacional de Salud de acuerdo con la normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación.

d) Asesorar a los Divisiones, Departamentos, Subdepartamentos y Direcciones Zonales en cualquier aspecto de índole financiero-contable y presupuestaria que tenga relación con la administración e inversión de los recursos económicos asignados al Servicio.

e) Informar y reportar según normativa periódicamente a instituciones fiscalizadoras, públicas relacionadas y a las autoridades superiores del Servicio acerca de la situación financiera del servicio y de sus posibles proyecciones proponiendo medidas de acción para el uso más eficiente de los recursos financieros con los que cuenta la repartición.

f) Efectuar los registros de ingresos y egresos, conforme a los procedimientos aprobados y las instrucciones impartidas por la Dirección y la normativa vigente.

g) Custodia de boletas de garantías, cheques protestados, ingresos y egresos contables.

**Artículo 94°.** Del Departamento de Finanzas dependerán las Secciones:

1. Subdepartamento de Presupuesto
2. Subdepartamento Tesorería
3. Subdepartamento Contabilidad.

1. Subdepartamento de Presupuesto. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

a) Generar información y reporteria presupuestaria actualizada respecto de los flujos anuales de recursos financieros del Servicio.

b) Orientar y coordinar el proceso de formulación presupuestaria, en el ámbito de sus funciones.

c) Coordinar y controlar la programación y ejecución de presupuesto a nivel nacional de acuerdo a la planificación de actividades de los proyectos.

2. Subdepartamento de Tesorería. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

a) Efectuar los registros de ingresos y egresos, conforme a los procedimientos aprobados y las instrucciones impartidas por la Dirección y la normativa vigente (rendición mensual de los recursos institucionales, transferencias de los Servicios de Salud, pago a proveedores, transferencias bancarias del pago de las remuneraciones de las/os funcionarias/os y el pago de las personas que presten servicio en virtud de contratos a honorarios, entre otros).

b) Administrar y efectuar las conciliaciones bancarias de las Cuentas Bancarias de la institución. Asimismo el control y coordinación de bancos a nivel país.

c) Recibir, custodiar y controlar boletas de garantía.

d) Control y análisis cheques protestados, pago de Prestaciones Objetadas.

e) Coordinación, control y análisis de sencillo entregado a las Sucursales del país.

3. Subdepartamento de Contabilidad. Este Subdepartamento tendrá las siguientes funciones:

a) Confeccionar la contabilidad del Fondo Nacional de Salud, administrando el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y realizando los cierres contables mensuales y anuales.

b) Supervisar, asesorar y controlar la contabilidad de las Direcciones Zonales, instruyendo las normas administrativas y tributarias respectivas.

c) Preparar informes mensuales para la Contraloría General de la República, Dirección de Presupuesto y otras entidades relacionadas de los resultados del proceso, reflejando situación financiera, patrimonial y presupuestaria de la institución.

## XI. DIRECCIONES ZONALES

Párrafo 1º: De la Dirección Zonal.

**Artículo 95º.** Las Direcciones Zonales son las encargadas de coordinar y operar los procesos desconcentrados del Fondo, velando por asegurar la continuidad operacional de la jurisdicción de su competencia, así como por administrar y gestionar localmente las áreas funcionales, de acuerdo a las políticas que defina para tales efectos el Director del Fonasa.

Las Direcciones Zonales estarán a cargo de un(a) Director(a) Zonal y dependerá jerárquicamente del Director(a) del Fondo.

**Artículo 96º.** Las Direcciones Zonales estarán compuestas por los siguientes Subdepartamentos:

I. Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las Personas y Administración y Finanzas.

II. Subdepartamento de Gestión Territorial.

III. Subdepartamento de Control y Calidad de Prestaciones.

IV. Subdepartamento de Comercialización y Gestión Financiera del Seguro.

Asimismo, las Direcciones Zonales contarán con un Comité Asesor compuesto por los siguientes Asesores:

I. Asesor de Comunicaciones y Marketing

II. Asesor Jurídico

III. Asesor de Planificación y Control de Gestión.

Además, cada Dirección Zonal contará con Centros de Gestión Regional en las regiones donde no tenga su asiento la Dirección Zonal, y con las Sucursales que sean necesarias para el funcionamiento de la Dirección Zonal.

**Artículo 97º.** Son funciones de los Directores Zonales las siguientes:

a) Representar al (a la) Director(a) del Fondo ante las autoridades regionales y ante las instancias que le sean encomendadas por el Nivel Central.



- b) Asumir la representación judicial del Fondo Nacional de Salud ante los tribunales de justicia del territorio jurisdiccional asignado, en aquellas materias en que sea parte o tenga interés el Fondo, sean materias criminales, civiles o laborales, siempre y cuando se actúe en calidad de demandante, actor o denunciante.
- c) Velar por la adecuada operatividad de las funciones desconcentradas en el Fondo correspondiente a su competencia territorial, tanto de las sucursales bajo su dependencia como de las áreas funcionales, y de conformidad con las políticas vigentes.
- d) Velar por la correcta ejecución de todos los procesos de Gestión de Personas que se encuentren descentralizados, como capacitación, inducción, etc., en su jurisdicción territorial.
- e) Autorizar permutas, traslados y destinaciones del personal a su cargo.
- f) Supervisar la ejecución de las diferentes tareas delegadas a los Centros de Gestión Regionales bajo su jurisdicción territorial, velando por la correcta implementación de los lineamientos y políticas definidos por la Institución.
- g) Velar por la ejecución de los programas de fiscalización de cotizaciones y de prestaciones de salud correspondientes a su jurisdicción territorial.
- h) Establecer y mantener mecanismos de coordinación con los prestadores de salud públicos y privados de su jurisdicción territorial, de conformidad con las políticas y normativa vigentes.
- i) Realizar monitoreo y gestión financiera y presupuestaria de la red pública de atención de salud.
- j) Coordinar y velar por el correcto uso de recursos físicos, financieros y tecnológicos, y la correcta aplicación de los procesos de gestión y desarrollo de las personas y de la red de atención del territorio de su competencia.
- k) Supervisar las funciones de visación técnica de convenios de los prestadores de la Modalidad de Libre Elección (MLE), así como suscribir, administrar los convenios de dichos prestadores, y resolver los procesos administrativos a prestadores de la MLE correspondientes a su jurisdicción territorial, en conformidad a las políticas establecidas para estos efectos por el Nivel Central.
- l) Resolver sobre procesos administrativos a prestadores de la Modalidad de Libre Elección, de acuerdo a las políticas que establezca el Nivel Central, y que no superen una sanción pecuniaria de UF 250 (doscientas cincuenta unidades de fomento), de acuerdo al procedimiento vigente y a la delegación de facultades sobre la materia.
- m) Suscribir y administrar convenios con las Entidades Delegadas correspondientes al territorio de su jurisdicción.
- n) Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del Fondo entregados a la población, a través de la red de sucursales de su jurisdicción.
- o) Velar por el cumplimiento de las metas y compromisos institucionales e informar al Nivel Central, en los plazos establecidos, el avance de metas y medición de indicadores de gestión comprometidos.
- p) Brindar los espacios para el desarrollo del diálogo y la participación ciudadana.
- q) Ejecutar todas aquellas facultades delegadas a los(as) Directores(as) Zonales y las que se deleguen en el futuro.

#### Párrafo 2º: Del Comité Asesor

**Artículo 98º.** El Comité Asesor dependerá de cada Director Zonal y tendrá la función de asesorarle así como también a los Subdepartamentos y Centros de Gestión Regionales en las siguientes materias:

**Artículo 99º.** Al Asesor de Comunicaciones y Marketing le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Implementar las estrategias de comunicaciones correspondientes a su jurisdicción, de conformidad con las políticas institucionales de Comunicaciones y Marketing del Nivel Central.
- b) Prever escenarios y efectos comunicacionales en coyunturas que involucren a la institución.
- c) Realizar la gestión en el ámbito de la publicidad y difusión, a través, de la distribución de los soportes gráficos; y proveer los medios necesarios de promoción e imagen corporativa para las actividades de terreno y mantener las coordinaciones necesarias con otros organismos e instituciones regionales o locales.
- d) Mantener la vinculación de la Dirección Zonal con los medios de prensa regionales, como también con las personas y otros organismos, sean públicos o privados, instituciones o empresas definidas como de interés público del Fondo Nacional de Salud.

e) Asesorar al (a la) Director(a) Zonal y a los distintos Subdepartamentos, centros de gestión regional y sucursales en materias relacionadas con las comunicaciones externas e internas, marketing, relaciones públicas, protocolo u otras afines.

f) Velar por la correcta aplicación de la imagen corporativa en las sucursales, entidades delegadas y prestadores privados en convenio.

g) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

**Artículo 100°.** Al asesor de Planificación y Control de Gestión le corresponderán las siguientes funciones:

a) Asesorar al (a la) Director(a) Zonal, a los Subdepartamentos, centros de gestión regional y sucursales, respecto de temas estratégicos que apoyen el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo a los lineamientos y políticas definidos por el Nivel Central.

b) Realizar el control de gestión mediante el monitoreo de las metas institucionales en que la Dirección Zonal contribuya, considerando las políticas e instrucciones del Nivel Central.

c) Generar iniciativas que propendan el mejoramiento continuo de los procesos en la Dirección Zonal, y la integración del trabajo en la zona.

d) Coordinar el desarrollo del plan de auditorías zonales de acuerdo a los lineamientos definidos por la División de Auditoría Interna del Nivel Central.

e) Suministrar información y análisis de la realidad local para los procesos de planificación y toma de decisiones del (la) Director(a) Zonal y Nivel Central, para lo cual podrán realizar estudios.

f) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

**Artículo 101°.** Al asesor Jurídico le corresponderán las siguientes funciones:

a) Informar sobre la legalidad de los actos administrativos que tienen lugar en la Dirección Zonal, de acuerdo a las políticas institucionales.

b) Entregar asesoría y capacitación en el ámbito jurídico que requiera el (la) Director(a) Zonal, los Subdepartamentos, centros de gestión regional y sucursales de acuerdo a las políticas institucionales.

c) Realizar las gestiones de orden legal o judicial, patrocinar o defender al Fondo en cualquier clase de juicios o asunto en que sea parte o tenga interés en el territorio jurisdiccional, ante tribunales Ordinarios o Especiales y autoridades administrativas.

d) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

Párrafo 3°: De los Subdepartamentos

## **I. Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas**

**Artículo 102°.** Al Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas de las Direcciones Zonales les corresponderán las siguientes funciones:

a) Coordinar la aplicación de las políticas y realizar los procesos de gestión y desarrollo de las personas emanadas del Nivel Central, en relación a los funcionarios que se desempeñan en la Dirección Zonal, incluyendo el levantamiento de las necesidades de personal y de formación.

b) Garantizar la correcta y eficiente administración de los recursos financieros y patrimoniales de la Dirección Zonal.

c) Administrar la gestión documental de la Dirección Zonal.

d) Proveer y administrar los recursos físicos y tecnológicos de la Dirección Zonal.

e) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas

entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

## II. Subdepartamento de Gestión Territorial

**Artículo 103°.** El Subdepartamento de Gestión Territorial de las Direcciones Zonales estará compuesto por las siguientes áreas de trabajo: Red de Atención y Gestión de Beneficiarios. Le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Supervisar la red de sucursales, las entidades delegadas y otros puntos de contacto, así como gestionar el soporte operacional requerido para estos canales de atención.
- b) Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del Fondo, entregados a los afiliados y beneficiarios a través de la red de atención, de acuerdo a las normas técnicas vigentes.
- c) Desarrollar la red de atención y otros puntos de contacto presentes en el territorio de acuerdo a las políticas institucionales nacionales y zonales.
- d) Gestionar la implementación de las políticas y procedimientos relacionados con la afiliación, calificación, atención y mantención de afiliados y beneficiarios.
- e) Gestionar las solicitudes ciudadanas y requerimientos planteados por los beneficiarios en su jurisdicción de conformidad con las políticas establecidas.
- f) Definir estrategias y acciones que garanticen el desarrollo de la Participación Ciudadana en el territorio, de acuerdo a los lineamientos institucionales.
- g) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

## III. Subdepartamento de Control y Calidad de Prestaciones

**Artículo 104°.** Al Subdepartamento de Control y Calidad de Prestaciones de las Direcciones Zonales les corresponderán las siguientes funciones:

- a) Ejecutar el plan de fiscalización de prestaciones de acuerdo a las políticas institucionales, incorporando la pertinencia local.
- b) Resolver los procesos administrativos a prestadores en la Modalidad Libre Elección.
- c) Realizar la visación técnica de convenios Modalidad Libre Elección, de acuerdo a la norma técnica.
- d) Gestionar las solicitudes ciudadanas en materias de su competencia, de conformidad con la norma técnica.
- e) Asesorar y capacitar a la red de sucursales para la aplicación de la norma técnica administrativa.
- f) Visar los programas de atención de emergencia y las solicitudes emanadas desde la red de sucursales.
- g) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

## IV. Subdepartamento de Comercialización y Gestión Financiera del Seguro

**Artículo 105°.** Al Subdepartamento de Comercialización y Gestión Financiera del Seguro de las Direcciones Zonales le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Intermediar la compra con los prestadores públicos y privados, para satisfacer la demanda de acuerdo a la política sanitaria.
- b) Identificar brechas de atención de los beneficiarios de Fonasa y proponer proyectos para el cierre de brechas.
- c) Supervisar los convenios de compra de servicios sanitarios, bajo cualquier mecanismo de compra, con los prestadores.
- d) Elaborar convenios de compra con los prestadores.
- e) Supervisar el proceso de visación técnica y validación para el pago a prestadores en el marco de los convenios MAI suscritos, según instrucciones de la División de Comercialización del Nivel Central.



- f) Garantizar la correcta y eficiente administración de los recursos financieros y patrimoniales de la Dirección Zonal, asociados a la Modalidad Libre Elección.
- g) Monitorear la situación financiera y presupuestaria de la red pública de salud, cuyos aportes pecuniarios son entregados por el Fondo Nacional de Salud.
- h) Realizar la fiscalización de cotizaciones de salud en el territorio de la Dirección Zonal, de acuerdo a los lineamientos institucionales de fiscalización.
- i) Gestionar las solicitudes ciudadanas GES según la normativa vigente.
- j) Gestionar las solicitudes ciudadanas asociadas a Préstamos Médicos según la normativa vigente.
- k) Gestionar las solicitudes ciudadanas asociadas a Condonación de Copagos en Modalidad de Atención Institucional.
- l) Supervisar el proceso de otorgamiento de Préstamos Médicos.
- m) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

#### Párrafo 4º: De los Centros de Gestión Regionales

**Artículo 106º.** Los Centros de Gestión Regionales son los encargados de operar los procesos desconcentrados del Fondo en una región determinada. Deben velar por la continuidad operacional de la jurisdicción de su competencia, así como coordinar localmente las funciones de Gestión y Desarrollo de las Personas, Administración y Finanzas, Fiscalización de Prestadores, Cotizaciones y Comercialización, de acuerdo a lo que determine la Dirección Zonal.

**Artículo 107º.** A los Centros de Gestión Regionales les corresponderán las siguientes funciones:

- a) Representar al (la) Director(a) Zonal en la región.
- b) Desarrollar la red de atención y otros puntos de contactos (Entidades Delegadas y Bono Electrónico) en la región, de acuerdo a las políticas institucionales nacionales y zonales.
- c) Coordinar y velar por la correcta aplicación de los procesos de atención y gestión de beneficiarios, a través de los canales presenciales de su región, de acuerdo a las políticas institucionales.
- d) Supervisar el eficiente cumplimiento de los procesos operativos realizados por las sucursales bajo su dependencia, tanto administrativos, de recursos humanos así como lo relacionado con infraestructura, gestión documental e imagen corporativa.
- e) Definir estrategias y acciones que garanticen el desarrollo de la Participación Ciudadana, de acuerdo a los lineamientos institucionales.
- f) Velar por el desempeño administrativo de los profesionales de los Subdepartamentos Control y Calidad de Prestaciones y de Comercialización y Gestión Financiera del Seguro de su región.
- g) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el (la) Director(a) Zonal.
- h) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

#### Párrafo 5º: De las Sucursales

**Artículo 108º.** Las Sucursales son los puntos de contacto presenciales del Fondo Nacional de Salud en el territorio, que aseguran el mayor y mejor acceso de la ciudadanía a los productos y servicios del Fondo, gestionando de manera eficiente y adecuada los recursos humanos, financieros, técnicos y físicos entregados a su disposición.

**Artículo 109º.** A las Sucursales les corresponderán las siguientes funciones:

- a) Entregar información de calidad y oportuna respecto del Seguro Público de Salud.
- b) Resolver Solicitudes Ciudadanas No Escalables y gestionar las solicitudes ciudadanas escalables derivadas por el Subdepartamento de Gestión Territorial.

- c) Entregar los productos y servicios del Fondo, de acuerdo a la ley 18.469, hoy Libro II del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud y demás normativas vigentes.
- d) Asesorar en el proceso de solicitudes de prestadores.
- e) Supervisar los procesos de productos y servicios de Fonasa externalizados en otras entidades.
- f) Desarrollar la política de Participación Ciudadana nacional en su territorio y mantener el vínculo y la representación del Fonasa en la comunidad, instituciones y sociedad civil organizada.
- g) Dar cumplimiento a las normas y procedimientos vigentes relativos al manejo de valores.
- h) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

**Artículo 110°.** Todos los Subdepartamentos dependerán jerárquicamente del (la) Director(a) Zonal; y técnicamente de las Divisiones correspondientes del Nivel Central.

**Artículo 111°.** Para efectos de la determinación del nivel jerárquico, en los términos establecidos en el artículo 32 del DFL 1-19.653 sobre Ley Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado, los Centros de Gestión Regionales tendrá nivel de Subdepartamento, con dependencia directa del Director Zonal; y las Sucursales del Fondo, tendrán la categoría de Sección.

- 2. La presente resolución comenzará a regir a contar del día de su publicación en el Diario Oficial.
- 3. Derógase, a contar de esa misma fecha, la resolución exenta 4A/N° 35, de 8 de enero de 2016.
- 4. Publíquese, por una sola vez, la presente resolución en el Diario Oficial.

Anótese, comuníquese, publíquese y archívese.- Jeanette Vega Morales, Directora Nacional Fondo Nacional de Salud.