



**RESOLUCIÓN EXENTA 1A/N° 1277 26 ABR '13**

**MAT.:** MODIFICA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL FONDO NACIONAL DE SALUD, ELIMINA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y CREA DEPARTAMENTOS QUE INDICA.

**VISTO:** Lo dispuesto en los artículos 49 y siguientes del Libro 1 del D.F.L. N° 1 de Salud, de 2005; artículo 21 del DFL 1-19653; la Resolución Exenta 3A/N°1.455 de 2002, y sus modificaciones contenidas en Resoluciones Exentas 1G/N° 3.709 de 2002; 3A/ N° 1814 de 2003, 3A/N° 1.738 de 2006 y 1H/N° 3573 de 2008, 1C/N° 1388 de 2011, 2H/N° 1937 de 2011, 1E/N°3148 de 2011, 2H/N° 1163 de 2011, todas del Fondo Nacional de Salud; lo señalado en Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y las atribuciones que me confiere el Decreto Supremo N°10 de 2013, del Ministerio de Salud ; y,

**CONSIDERANDO:**

1.- La necesidad de actualizar y adecuar la organización del Departamento de Operaciones del Fondo Nacional de Salud, a los nuevos objetivos y requerimientos derivados de las diversas normas legales, que establecen mayores derechos a los beneficiarios, para acceder a información, orientación, y obtención de prestaciones de salud y financiamiento de éstas;

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, contemplará los niveles de Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Departamentos, Subdepartamentos, Sección y Oficina; y,

3.- Que, según lo establece el artículo 53 letra c) y 54 ambos del DFL N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud contemplará departamentos, y será determinada por su Director, por lo que en uso de mis facultades legales, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

**I.- MODIFÍCASE,** a contar de la vigencia de la presente resolución, la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud, establecida en la Resolución Exenta N° 1455, de 2002 y sus modificaciones, en los términos que se indican a continuación:

1.- Se suprime el Departamento de Operaciones y, consecuentemente, sus unidades dependientes, esto es, el Subdepartamento de Gestión de Personas, el Subdepartamento de Administración y el Subdepartamento de Gestión de Clientes.

2.- Se crean dos nuevos departamentos; el Departamento de Gestión de las Personas y Administración y el Departamento de Gestión de Clientes, ambos dependientes del Director Nacional, los que tendrán las funciones que a continuación se indica.

3.- Al **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS Y ADMINISTRACIÓN**, le corresponderá la administración, a nivel central, zonal y regional, de todos los recursos humanos, patrimoniales, administrativos y presupuestarios del Fondo Nacional de Salud, para lo cual sus principales funciones son:

a) Asesorar al Director respecto de las materias de competencia del Departamento.

b) Definir políticas y administrar los procesos relacionados con la Gestión de 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 FONASA.

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

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

3.1.- Serán funciones del Área de Gestión de Personas, las siguientes:

a) Dirigir y coordinar los procesos relacionados con la Gestión del Rendimiento 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 y Sucursales.

d) Elaborar una política corporativa de Gestión de 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 FONASA, conforme a sus necesidades y expectativas, velando además por una constante renovación y actualización, a través de la Unidad de Bienestar del FONASA.

f) Asegurar el correcto cálculo y liquidación de las remuneraciones de los funcionarios del FONASA, 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, y la gestión de talentos, 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.

3.2.- Serán funciones del Área de Administración, las siguientes:

a) Administrar la recepción, custodia, registro y despacho de toda la documentación y correspondencia que ingresa al FONASA, así como su distribución, conforme a la normativa pertinente y las políticas institucionales.

b) Administrar y gestionar los recursos presupuestarios asignados para la operación y mantención de las dependencias de la Institución.

c) Administrar, controlar, custodiar y optimizar el uso de los servicios generales, los recursos físicos y de infraestructura, a nivel Nacional, conforme a las políticas definidas para tal efecto.

d) Coordinar, administrar y supervisar la ejecución de las políticas referidas a la administración de los proyectos que se liciten y de los servicios externos contratados a nivel nacional.

e) Coordinar, gestionar y supervisar la correcta aplicación de las políticas de planificación de compras, gestionar los procesos de compras, coordinar los procesos de licitaciones y abastecimiento.

f) Mantener actualizados los inventarios de Bienes Muebles e Inmuebles y el registro y evaluación de contratos de prestación de servicios, a nivel nacional.

g) Preparar y proponer los presupuestos de proyectos de inversión y de mantención de la infraestructura necesaria para mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones físicas de la institución.

h) Otorgar los lineamientos y definir los ámbitos de acción de las Áreas de Administración de las Direcciones Zonales, en las materias de su competencia.

**4.- Al DEPARTAMENTO GESTIÓN DE CLIENTES** le corresponderá definir, evaluar y desarrollar tanto políticas como modelos de captación, atención y gestión de clientes, la cobertura de los canales de atención, gestionar las solicitudes ciudadanas y dar cumplimiento a los requerimientos de información pública a que se refiere la Ley N°20.285.

Serán funciones del Departamento Gestión de Clientes, las siguientes:

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

b) Dirigir y supervisar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos de gestión de clientes, en las regiones Metropolitana y Sexta, e indirectamente en el resto del país a través de las Áreas de Gestión de clientes, en las Direcciones Zonales.

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

d) Diseñar 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 de FONASA, sean éstos de dependencia propia o tercerizada.

f) Evaluar, administrar y desarrollar las políticas 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 FONASA.

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

h) Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del FONASA entregados a los asegurados a través de la red de sucursales de las Regiones Metropolitana y Sexta.

i) Controlar las solicitudes ciudadanas a nivel nacional, así como gestionar directamente las solicitudes ciudadanas generadas en las regiones Metropolitana y Sexta.

j) Administrar y velar por el correcto y óptimo cumplimiento de las políticas públicas tales como ley de participación ciudadana, ley de transparencia, SIAC, género y seguridad de la información, y velar por su correcta implementación y adecuación en los distintos ámbitos del FONASA, 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 Asegurado.

