



1884 12 JUN '14

**RESOLUCION EXENTA 4A/N°**

**MAT.: MODIFICA R.E. 3A/N° 1455, DE 2002 Y ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y MARKETING.**

**VISTO:** Lo dispuesto en los artículos 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 de la Ley N° 18.575; las facultades que me confieren los artículos 52, 53 letra a) y 54 del Libro I del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el D.S. N° 8, de 2014, del Ministerio de Salud; la Resolución Exenta 3A/N° 1455, de 2002 y sus modificaciones, del Fondo Nacional de Salud; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. La necesidad de sistematizar y 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, 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 Nacional de Salud será determinada por su Director, por lo que atendidas las atribuciones y funciones conferidas por la ley, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

1. **MODIFÍCASE** la Resolución Exenta 3A/N° 1455, de 2002, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores, y establece la estructura y organización interna del Departamento de Comunicación y Marketing del Fondo Nacional de Salud.

**DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y MARKETING**

**ARTÍCULO 1º.** Al Departamento de Comunicaciones y Marketing le corresponderá proponer, al Director la política de comunicaciones institucionales del Fondo. Esta política involucra el conjunto de mensajes, acciones y estrategias, originados en la Dirección, los cuales deberán ser diseñados, implementados y evaluados por este Departamento a fin de interactuar con las demás Unidades de la Institución y con entidades externas, para configurar el posicionamiento institucional de Fonasa.

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

Asimismo, le corresponderá asesorar al Director y apoyar a los demás órganos del Fondo, 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 de Fonasa 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 2º.** Son funciones del Departamento de Comunicaciones y Marketing las siguientes:

1. Seleccionar, planificar y ejecutar Hitos Comunicacionales que recreen las prioridades de la agenda de trabajo institucional para la coyuntura, año y período.
2. Prever escenarios y efectos comunicacionales en coyunturas que involucren a la Institución, así como las acciones a desarrollar.
3. Administrar y articular permanentemente la demanda de los medios de comunicación con la Agenda Institucional.
4. Orientar, supervisar y mantener los contenidos de los diversos medios de comunicación institucionales, tanto escritos como digitales.
5. Demandar y recibir de las estructuras especializadas y técnicas del Fonasa la validación de contenidos y minutas que permitan instalar la agenda propia y/o responder a los diversos requerimientos de los medios de comunicación masivos.
6. 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 diversas Áreas de Negocio de Fonasa y, especialmente, con el Subdepartamento de Gestión de las Personas de la Institución.
7. Dirigir y coordinar con los encargados de Comunicación de las distintas Direcciones Zonales del Fondo la implementación de la Política Nacional de Comunicación Estratégica de Fonasa y las tareas específicas que involucran la actividad de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Institucionales en el ámbito de cada Dirección Zonal;
8. Fomentar el sentido de pertenencia del Fondo Nacional de Salud y las adecuadas relaciones con otros órganos que resulten pertinentes y necesarias.
9. Mantener un archivo actualizado y digitalizado de imágenes, audios, notas de prensa, comunicados y el conjunto del material que da cuenta de la presencia institucional en los medios de comunicación masivos, así como su evaluación y medición permanente.
10. Coordinar con las Direcciones Regionales o Zonales la producción en terreno de Hitos Comunicacionales que signifiquen la participación del Director Nacional.
11. Asesorar al Director y apoyar a los demás órganos del Fondo en materias de competencia del Departamento y proponer mejoras o ajustes de las acciones definidas de acuerdo al grado de cumplimiento de las metas, de los objetivos estratégicos trazados para el periodo y de los resultados de estudios de satisfacción usuaria aplicados.
12. Definir y gestionar el posicionamiento institucional y la imagen corporativa a nivel nacional y en los canales de atención, apoyando adicionalmente a los departamentos pertinentes para promoverla al interior de la institución, conforme los lineamientos de la Dirección.
13. 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 de Fonasa así como de empleadores y prestadores de salud.
14. Definir, previa validación de los departamentos del Fondo, las orientaciones estratégicas y los contenidos informativos de Fonasa que son entregados por los canales de atención propios y de institucionales relacionadas así como aquellos incorporados en los soportes de publicidad y difusión que se implementen para fomentar el ejercicio efectivo de los derechos y responsabilidades de los usuarios de Fonasa.
15. Desarrollar, implementar y supervisar la correcta aplicación de la imagen corporativa de Fonasa, 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.
16. Desarrollar y aplicar estudios de investigación que permitan conocer las necesidades, percepción y expectativas de los afiliados y beneficiarios de Fonasa 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.

17. Administrar y gestionar el sitio web de Fonasa, actualizando y reestructurando sistemáticamente la información dirigida a los diversos usuarios así como también coordinando con los departamentos 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.
18. 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 del departamento y de los objetivos estratégicos institucionales.
19. Dirigir y coordinar con las Direcciones Regionales o Zonales las diversas acciones que involucran las actividades del Departamento en el país.
20. Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por el Director.

2. Publíquese, por una sola vez, la presente Resolución en el Diario Oficial.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

*Jeanette Vega*  
DRA. JEANETTE VEGA MORALES  
DIRECTORA NACIONAL  
FONDO NACIONAL DE SALUD



*[Signature]*  
JEFE SUB-DEPTO. DE ADMINISTRACION  
MINISTRO DE FE  
FONDO NACIONAL DE SALUD

**DISTRIBUCIÓN:**

- \* Dirección Nacional
- \* Fiscalía
- \* Jefes de Departamentos
- \* Direcciones Zonales
- \* Jefes de Subdepartamentos
- \* Oficina de Partes

*[Signature]*  
IBR/EFIO/IBPT/