



02468

RESOLUCION EXENTA 4A/N°

MAT. : MODIFICA R.E. 3A/N° 1455, DE 2002, SUPRIME EL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE CLIENTES Y CREA Y ESTABLECE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TERRITORIAL.

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° 46, de 2014, del Ministerio de Salud; la Resolución Exenta 3A/N° 1455, de 2002 y sus modificaciones, todas 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, 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 será determinada por su Director, por lo que atendidas las atribuciones y funciones conferidas por la ley, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1) **MODIFÍCASE**, a contar de la fecha de la presente resolución, la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud, establecida en la Resolución Exenta 3A/N° 1455, de 2002, y sus modificaciones posteriores, en el sentido de suprimir el Departamento Gestión de Clientes y consecuentemente sus Subdepartamentos dependientes.

2) **CRÉASE** el Departamento Gestión Territorial del Fondo Nacional de Salud.

I. DEPARTAMENTO GESTION TERRITORIAL

ARTICULO 1°. Al Departamento Gestión Territorial le corresponderá definir, evaluar y desarrollar tanto políticas como modelos de captación, atención y gestión de usuarios, 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.

ARTICULO 2°. Serán funciones del Departamento Gestión Territorial, las siguientes:

1. 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.
2. Dirigir y supervisar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos Gestión Territorial, en el país a través de las Direcciones Zonales.
3. 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.
4. Diseñar el modelo de atención y de gestión de sucursales a nivel nacional.
5. 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.
6. 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.
7. Evaluar, controlar y administrar los contratos de las entidades delegadas de cobertura nacional y gestionar el soporte operacional requerido para estos canales de atención.
8. 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.
9. Controlar las solicitudes ciudadanas a nivel nacional, así como gestionar directamente las solicitudes ciudadanas.
10. 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.
11. 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.
12. Supervisar, en coordinación con los Departamentos y Subdepartamentos 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.
13. 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 3°. El Departamento Gestión Territorial estará compuesto por cuatro Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Proyectos y Gestión de Calidad
- II. Subdepartamento de Canales de Atención
- III. Subdepartamento de Gestión de Beneficiarios
- IV. Subdepartamento de Gestión de Atención de Usuarios.

I. SUBDEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

ARTÍCULO 4°. Al Subdepartamento 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 Subdepartamento dependerán las Secciones de Proyecto y de Calidad.

ARTÍCULO 5º. La **Sección de Proyectos** tendrá las siguientes funciones:

1. Proponer proyectos, procedimientos y modelos de calidad para la red de atención presencial y virtual a nivel nacional de FONASA.
2. Implementar proyectos que coordinen e incorporen a los Sub Departamentos, de acuerdo a los requerimientos y objetivos definidos por el Departamento.
3. 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.
4. Capacitar a las personas que integran los equipos de proyecto, en materias atinentes al logro de los objetivos definidos.
5. Elaborar informes de gestión y resultados sobre proyectos implementados a nivel nacional.
6. Administrar los Contratos de Canales virtuales, como ente validador y contraparte técnica.

ARTÍCULO 6º. La **Sección de Calidad** tendrá las siguientes funciones:

1. Identificar, diseñar e implementar medidas que mejoren la gestión del Departamento, a través de procesos que involucren la gestión de calidad en las áreas del negocio a nivel nacional.
2. Proponer medidas pertinentes a la estandarización de procesos y procedimientos, además de la difusión y registro sistemático de la información.
3. Implementar metodologías e indicadores de gestión, que permitan identificar de manera integrada el funcionamiento del Departamento frente al Beneficiario.
4. Mantener un constante monitoreo de los indicadores y Programas de mejoramiento de la gestión asociados al Departamento.
5. Diseñar instancias de capacitación a los equipos de trabajo, a nivel nacional, en materias atinentes al logro de los objetivos definidos.
6. Elaborar informes en materia de gestión institucional y proyectos implementados a nivel nacional.

II. SUBDEPARTAMENTO DE CANALES DE ATENCIÓN.

ARTÍCULO 7º. Al **Subdepartamento de Canales de Atención** le corresponderán las siguientes funciones:

1. Realizar las gestiones necesarias para asegurar una atención de calidad de los beneficiarios de FONASA tanto en canales de atención presenciales como virtuales.
2. Entregar soporte y apoyo a la gestión diaria de cada uno de los canales de atención.
3. 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.
4. Promover buenas prácticas laborales que garanticen un buen clima laboral al interior de cada uno de los canales de atención.
5. Administrar a nivel operacional los canales presenciales y virtuales de atención.
6. Administrar los convenios de los canales presenciales de atención.

De este Subdepartamento dependerán las Secciones Canales Presenciales de Atención y Canales Virtuales de Atención.

ARTÍCULO 8º. La Sección de Canales Presenciales tendrá las siguientes funciones:

1. Gestión Territorial

- a) Implementar los sistemas de coordinación con la red de salud y organismos gubernamentales circunscritos en el radio operativo de la sucursal FONASA.
- b) Generar las estrategias necesarias para velar por una atención de calidad de los beneficiarios de FONASA que utilizan la Modalidad de Atención Institucional.

2. Soporte y apoyo a la gestión de sucursales y entidades delegadas de FONASA en ámbitos de:

- a) Entregar soporte en Infraestructura y recursos físicos.
- b) Velar por el correcto uso y funcionamientos de aplicaciones para la atención al usuario: Sistema de Venta, SCI, GGPF, etc.
- c) Dar soporte y coordinación a nivel nacional a la red de sucursales FONASA en ámbitos de Seguridad: Cámaras de Seguridad, Servicio de Valores, Servicio de Guardias y Cajas Fuertes.
- d) Coordinar la intermediación de servicios de atención al usuario: Ventas de BAS, Valorización y Venta de PAS, Acreditación de Asegurados FONASA, Entrega de información de beneficios y servicios de FONASA como GES, Plan de Beneficios, Atención a Prestadores, Rol Financiero y Regulador de FONASA, etc.
- e) Entregar Soporte y apoyo en el manejo de valores.

3. Gestión de Personas:

- a) Realizar seguimiento del Ausentismo en Sucursales FONASA.
- b) Generar estrategias para equiparar cargas de trabajo en los puntos de atención de FONASA
- c) Generar planes de trabajo para la mantención de un buen clima laboral dentro de las sucursales FONASA.
- d) Generar planes de trabajo que permitan mantener la motivación de los funcionarios de las sucursales de FONASA
- e) Coordinar y concretar el proceso de capacitación de los funcionarios de sucursales FONASA.

4. Gestión de Calidad:

- a) Controlar los Indicadores de gestión que aseguren la calidad de atención al usuario.
- b) Asegurar la Calidad de Atención:
 - i) Gestión de Solicitudes Ciudadanas: Consultas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones
 - ii) Auditoria de procesos claves para la atención al usuario
 - iii) Actualización y seguimiento de procesos y procedimientos para la atención al usuario.

ARTÍCULO 9º. La Sección de Canales Virtuales de Atención tendrá las siguientes funciones:

1. Contact Center:

- a) Controlar los Niveles de Atención y de Servicio otorgados por el contact center de FONASA.
- b) Velar por la calidad de la información entregada por el contact center, así como de cada uno de los servicios entregados a través de éste.
- c) Coordinar las acciones para la mantención de información actualizada en el sistema de atención del contact center.
- d) Generar un plan de trabajo anual para la capacitación de los funcionarios del contact center.
- e) Generar un plan de trabajo en coordinación con el proveedor para la motivación del personal del Contact center.

2. Sitio Seguro de Página Web:

- a) Velar por el correcto funcionamiento del sitio seguro de atención a usuarios de FONASA.
- b) Coordinar las acciones necesarias para la entrega de servicios a través del sitio seguro de la página web:
 - i) Autenticación de Usuarios del sitio
 - ii) Mantención de Claves y Perfiles del Sitio
 - iii) Venta de BAS a través del sitio seguro
 - iv) Acreditación Virtual de asegurados de FONASA
 - v) Entrega de Certificados de Afiliación, Desafiliación, Prestaciones.
 - vi) Entrega de Copia de Bonos

3. Soporte y apoyo logístico para el uso y mantención de los medios tecnológicos para la atención de usuarios:

- a) Velar el funcionamiento de Kioscos de autoatención.
- b) Velar el funcionamiento de Gestor de Turnos de atención.

III. SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN DE BENEFICIARIOS

ARTÍCULO 10º. Al Subdepartamento Gestión de Beneficiarios le corresponderá 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.

Sus principales funciones son:

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.

4. Mantener contacto con los departamentos técnicos y las direcciones zonales de FONASA para agilizar la correcta afiliación y calificación de Asegurados.
5. Gestionar la elaboración de informes estadísticos y técnicos.
6. Gestionar Auditorias a las acreditaciones realizadas en sucursales y en Establecimientos de Atención Primaria.

De este Subdepartamento dependerán las Secciones de Administración de la Base de Datos y de Administración de Beneficiarios.

ARTÍCULO 11º. La **Sección Administración de la Base de Datos** tendrá las siguientes funciones:

1. Efectuar el rol de contraparte ante el Departamento de Tecnología de la Información (GTI) por el sistema tecnológico de Base de Beneficiarios.
2. Administrar procesos de captura de datos relacionados con los beneficiarios y procesos.
3. Participar activamente con otras áreas en proyecto CRM, bases de datos y datamining.
4. Auditar bases de datos.
5. Coordinar carga de datos a la BDI y proceso de acreditación masiva.

ARTÍCULO 12º. La **Sección Administración de Beneficiarios** tendrá las siguientes funciones:

1. Gestionar para la actualización de la base de asegurados, las cargas masivas de SENAME, SCD y Extranjería y futuros convenios que se puedan celebrar.
2. Participar y orientar los procesos técnicos relativos a las reglas de negocios aplicados en sistema de acreditación.
3. Elaborar informes estadísticos, técnicos o de gestión que apoyen los objetivos del Fondo Nacional de Salud.
4. Gestionar procesos a partir de la captura de datos de la BDI, relacionados con los asegurados.
5. Elaborar planes de capacitación relacionados con la acreditación, carencia de recursos y sistema de acreditación, a nivel nacional.
6. Confeccionar, actualizar y modificar manuales de procedimiento Acreditación y Carencia de recursos, para la red de sucursales y establecimientos de salud a nivel nacional.
7. Coordinar con contraparte de GTI carga de datos a la BDI y proceso de acreditación masiva.
8. Elaborar y coordinar planes de Auditorias para la red de sucursales y establecimientos de salud a nivel nacional.

ARTÍCULO 13º. De la **Sección Administración de Beneficiarios** dependerá la **Unidad de Información y Procesos de Acreditación**, cuyas funciones son:

1. Monitorear y supervisar mediante los coordinadores regionales de acreditación, las acciones de acreditación en sucursales y EAPS a nivel nacional.
2. Levantar mejoras en el área de acreditación a partir de la acción de las sucursales, mediante la información otorgada por los coordinadores regionales.
3. 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.

4. Gestionar, autorizar y llevar a efecto las solicitudes efectuadas a través de la Mesa de Ayuda, relacionados a requerimientos de sucursales sobre sistema y reglas de negocio a nivel nacional.

IV. SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN ATENCIÓN DE USUARIOS

ARTÍCULO 14º. Al Subdepartamento Gestión Atención de Usuarios le corresponderá administrar la gestión de las solicitudes ciudadanas, mecanismos de Participación, y Ley N° 20.285, para lo cual sus principales funciones son:

1. Desarrollar, coordinar, implementar, supervisar y optimizar la gestión de solicitudes ciudadanas de acuerdo a la normativa vigente.
2. Administrar y velar por el correcto y óptimo cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana, con perspectiva territorial.
3. Coordinar y gestionar las solicitudes de Acceso a la Información Pública centralizadamente.
4. Dar cumplimiento a la implementación de las instrucciones emanadas desde el Consejo para la transparencia y Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

De este Subdepartamento dependen las Secciones de Gestión de Solicitudes Web, de Solicitudes y Garantías en Salud, de Participación y de Transparencia.

ARTÍCULO 15º. La Sección Orientación al Cliente y Solicitudes Web tiene las siguientes funciones:

1. Resolver todos los requerimientos que ingresan a través de la Web por medio de la sección **contáctenos** de nuestra página Web www.fonasa.cl.
2. Dar orientación e información presencial a beneficiarios, usuarios y prestadores.
3. Ingresar, derivar y realizar seguimiento de las solicitudes de alta connotación pública, tales como Senado, Cartas a la directora (a), Presidencia.

ARTÍCULO 16. La Sección Gestión de Solicitudes GES de y Servicios FONASA tiene las siguientes funciones:

1. 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.
2. Desarrollar, administrar y gestionar la implementación de procedimientos y responsable de la calidad del proceso de gestión de solicitudes ciudadanas.
3. Analizar y disponer para la toma de decisiones la información técnica en materia de solicitudes MAI-GES y Protección financiera, como así de las otras solicitudes, para las diferentes instancias internas y/o externas que lo requieran.
4. 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 para el cumplimiento de las GES y demás solicitudes dependientes de la RED, acorde a la normativa vigente.

ARTÍCULO 17º. De la Sección Gestión de Solicitudes y Garantías en Salud dependerán las Unidades Técnica de Solicitudes MAI – GES y Solicitudes de Servicios FONASA, cuyas funciones son:

1. Unidad de Solicitudes MAI-GES:

- a) Gestionar oportunamente todas las solicitudes asociadas a la atención en la Red Pública de Salud (MAI y AUGE) de la Región Metropolitana y Región de O'Higgins, acorde a la normativa legal vigente.
- b) Coordinar con los Servicios de Salud y/o Unidades de Apoyo la resolución de la atención de pacientes MAI-AUGE manteniendo una comunicación y retroalimentación permanente sobre la información generada en los procesos de atención y cumplimiento de las GES.
- c) Gestionar con el Departamento de Comercialización para la resolución oportuna de solicitudes MAI-GES, con énfasis en los reclamos que involucren una garantía de oportunidad.
- d) 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.

2. Unidad de Solicitudes Servicio Fonasa:

- a) Gestionar todas las solicitudes de protección financiera asociadas al cobro de copago GES y solicitudes relacionadas con servicios y productos de FONASA, de la Región Metropolitana y Región de O'Higgins, acorde a la normativa legal vigente.
- b) Coordinar con los Servicios de Salud y/o Unidades de Apoyo para la resolución de solicitudes de protección financiera manteniendo una comunicación y retroalimentación permanente sobre la información generada en este proceso de atención.
- c) Gestionar con los distintos Departamentos de la institución, para la resolución oportuna de las solicitudes de la Unidad.
- d) 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.
- e) Definir e implementar mejoras a la herramienta y al proceso de gestión de Solicitudes Ciudadanas.

ARTÍCULO 18º. La Sección de Participación Ciudadana tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar e implementar las visitas del Fonasa en Terreno de acuerdo a la necesidad territorial, social y cultural.
2. Asesorar a la ciudadanía (asegurados, usuarios, beneficiarios), en los diversos productos y servicios que ofrece la institución.
3. Generar, gestionar redes y colaboraciones institucionales para acercar la institución a diversos segmentos de la población.
4. Coordinar, implementar, supervisar el correcto funcionamiento de los distintos mecanismos de Participación de acuerdo a las políticas establecidas en la ley 20.500.

ARTÍCULO 19º. La Sección de Transparencia tiene las siguientes funciones:

1. Ingresar, derivar, gestionar la respuesta, cerrar y notificar al requirente de la información solicitada dentro del plazo establecido.
2. Coordinar e implementar los nuevos requerimientos del Consejo para la Transparencia, del Ministerio Secretaria General de la presidencia, o el órgano que lo remplace.

3. Coordinar, revisar y gestionar la publicación de la información de transparencia activa.
4. Definir, coordinar e implementar la Gestión de Archivo a nivel nacional.

3) PUBLIQUESE, 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

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

[Handwritten initials]
IBR/HIV/IBPI