



**FONASA NIVEL CENTRAL
DIVISIÓN FISCALÍA
DPTO. DE ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA**



RESOLUCIÓN EXENTA 4.2A N° 2855/2019
MAT.: CREA DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DE
USUARIOS.
SANTIAGO, 10/03/2019

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 Decreto Supremo N° 27, de 2018, del Ministerio de Salud; la Resolución Exenta 4A/N° 3.766, de 2017, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el Fondo Nacional de Salud, en el marco de una continua modernización y mejoramiento del servicio, se ha propuesto fortalecer el modelo de atención poniendo el centro de su quehacer en los usuarios.

SEGUNDO: Que en este contexto, se ha determinado que los procesos y las capacidades en relación con los usuarios se encuentran fragmentadas entre las distintas áreas de competencia de cada División: Gestión Financiera del Seguro, Comercialización, Gestión Territorial.

TERCERO: Que para impulsar y liderar la experiencia de los usuarios, es necesario que la institución logre un consenso entre las distintas reparticiones del servicio que intervienen en la atención de los usuarios, en el corto, mediano y largo plazo, con el objeto de lograr una experiencia satisfactoria y un servicio de excelencia.

CUARTO: Que, por lo expuesto, se hace necesario la creación de una unidad, de naturaleza transversal, que dependa del Jefe Superior del Servicio, cuya función básicamente consistirá en alinear las acciones de las distintas divisiones, unidades y colaboradores de la Institución, que permita, a través de una gestión activa y continua, la comprensión de todos los actores, la definición de acciones concretas para su desarrollo, la asignación de responsables y el establecimiento de medidas de medición de la experiencia de los usuarios.

QUINTO: Que, lo expuesto constituye fundamento suficiente para dictar lo siguiente;

RESOLUCIÓN:

1° CRÉASE el Departamento de Experiencia de Usuarios, al que le corresponderá velar por la creación e instalación de una experiencia de alto estándar para los usuarios del Fondo Nacional de Salud en sus múltiples interacciones con el servicio, considerando para ello los diferentes canales y puntos de contacto, así como las diversas expectativas y perfiles. Lo anterior, con el objetivo de mejorar la satisfacción y promover una cultura institucional con foco en los usuarios.

El Departamento de Experiencia de Usuarios dependerá directamente de la Dirección del Fondo Nacional de Salud, asesorando al Director conforme los lineamientos establecidos y las necesidades propias de su rol.

2° Serán funciones del Departamento de Experiencia de Usuarios las siguientes:

- a)** Proponer al Director la política, estrategias, lineamientos, metodologías, actividades y soluciones necesarias para incorporar la Experiencia de los Usuarios en el Servicio, de acuerdo a los objetivos y misión de la institución;
- b)** Velar que las divisiones, departamentos, direcciones y unidades del Fondo desarrollen una acción coordinada y sistemática de un modo transversal en la ejecución de la experiencia del servicio definida, de tal manera que los productos, servicios y procesos sean diseñados e implementados para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios;
- c)** Contribuir a la generación de capacidades, competencias y habilidades en materia de experiencia de usuarios en el Servicio;
- d)** Proponer y realizar estudios, investigaciones y análisis de información de fuentes internas y/o externas, que permitan conocer la satisfacción, necesidades, percepciones, expectativas y perfiles de los usuarios, identificando desafíos y oportunidades para la mejora continua de su experiencia;
- e)** Diseñar, evaluar y coordinar la escalabilidad de soluciones para mejorar la experiencia de usuarios en los distintos productos, servicios y procesos del Fondo;

- f) Gestionar y coordinar el Comité al que se refiere el Resuelvo N° 3 de la presente Resolución, así como velar por su correcto y oportuno funcionamiento;
- g) Colaborar con las demás divisiones, departamentos, direcciones y unidades del Fondo en las materias que sean de su competencia;
- h) Asesorar y proponer al Director respecto de las demás materias que sean de competencia del Departamento;
- i) Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por el Director.

3° Se establecerá un Comité de Experiencia de Usuarios, el que tendrá entre sus funciones principales supervigilar periódicamente los resultados de experiencia de usuarios; analizar las propuestas de mejora y fijar prioridades para la experiencia de usuarios, y definir, coordinar y articular su incorporación.

4° La presente resolución, por razones de buen servicio, comenzará a regir a contar de esta fecha, sin esperar su total tramitación.

5° **PUBLÍQUESE**, por una sola vez, la presente resolución en el Diario Oficial.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



**MARCELO MOSSO GOMEZ
DIRECTOR NACIONAL
FONDO NACIONAL DE SALUD**

MMG / TCA / LBR / los
DISTRIBUCIÓN:
DIRECCION NACIONAL
DIVISIÓN FISCALÍA
SUBDPTO. OFICINA DE PARTES

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en www.fonasa.cl

jUSc1VZY

Código de Verificación

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 42.306

Sábado 16 de Marzo de 2019

Página 1 de 2

Normas Generales

CVE 1561214

MINISTERIO DE SALUD

Fondo Nacional de Salud

CREA DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DE USUARIOS

(Resolución)

Núm. 4.2A/2.855 exenta.- Santiago, 10 de marzo de 2019.

Vistos:

Lo dispuesto en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 decreto supremo N° 27, de 2018, del Ministerio de Salud; la resolución exenta 4A/N° 3.766, de 2017, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores, y la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

Primero: Que el Fondo Nacional de Salud, en el marco de una continua modernización y mejoramiento del servicio, se ha propuesto fortalecer el modelo de atención poniendo el centro de su quehacer en los usuarios.

Segundo: Que en este contexto, se ha determinado que los procesos y las capacidades en relación con los usuarios se encuentran fragmentadas entre las distintas áreas de competencia de cada División: Gestión Financiera del Seguro, Comercialización, Gestión Territorial.

Tercero: Que para impulsar y liderar la experiencia de los usuarios, es necesario que la institución logre un consenso entre las distintas reparticiones del servicio que intervienen en la atención de los usuarios, en el corto, mediano y largo plazo, con el objeto de lograr una experiencia satisfactoria y un servicio de excelencia.

Cuarto: Que, por lo expuesto, se hace necesario la creación de una unidad, de naturaleza transversal, que dependa del Jefe Superior del Servicio, cuya función básicamente consistirá en alinear las acciones de las distintas divisiones, unidades y colaboradores de la Institución, que permita, a través de una gestión activa y continua, la comprensión de todos los actores, la definición de acciones concretas para su desarrollo, la asignación de responsables y el establecimiento de medidas de medición de la experiencia de los usuarios.

Quinto: Que, lo expuesto constituye fundamento suficiente para dictar la siguiente,

Resolución:

1° Créase el Departamento de Experiencia de Usuarios, al que le corresponderá velar por la creación e instalación de una experiencia de alto estándar para los usuarios del Fondo Nacional de Salud en sus múltiples interacciones con el servicio, considerando para ello los diferentes canales y puntos de contacto, así como las diversas expectativas y perfiles. Lo anterior, con el objetivo de mejorar la satisfacción y promover una cultura institucional con foco en los usuarios.

El Departamento de Experiencia de Usuarios dependerá directamente de la Dirección del Fondo Nacional de Salud, asesorando al Director conforme los lineamientos establecidos y las necesidades propias de su rol.

CVE 1561214

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

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

2° Serán funciones del Departamento de Experiencia de Usuarios las siguientes:

- a) Proponer al Director la política, estrategias, lineamientos, metodologías, actividades y soluciones necesarias para incorporar la Experiencia de los Usuarios en el Servicio, de acuerdo a los objetivos y misión de la institución;
- b) Velar que las divisiones, departamentos, direcciones y unidades del Fondo desarrollen una acción coordinada y sistemática de un modo transversal en la ejecución de la experiencia del servicio definida, de tal manera que los productos, servicios y procesos sean diseñados e implementados para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios;
- c) Contribuir a la generación de capacidades, competencias y habilidades en materia de experiencia de usuarios en el Servicio;
- d) Proponer y realizar estudios, investigaciones y análisis de información de fuentes internas y/o externas, que permitan conocer la satisfacción, necesidades, percepciones, expectativas y perfiles de los usuarios, identificando desafíos y oportunidades para la mejora continua de su experiencia;
- e) Diseñar, evaluar y coordinar la escalabilidad de soluciones para mejorar la experiencia de usuarios en los distintos productos, servicios y procesos del Fondo;
- f) Gestionar y coordinar el Comité al que se refiere el resuelvo N° 3 de la presente resolución, así como velar por su correcto y oportuno funcionamiento;
- g) Colaborar con las demás divisiones, departamentos, direcciones y unidades del Fondo en las materias que sean de su competencia;
- h) Asesorar y proponer al Director respecto de las demás materias que sean de competencia del Departamento;
- i) Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por el Director.

3° Se establecerá un Comité de Experiencia de Usuarios, el que tendrá entre sus funciones principales supervigilar periódicamente los resultados de experiencia de usuarios; analizar las propuestas de mejora y fijar prioridades para la experiencia de usuarios, y definir, coordinar y articular su incorporación.

4° La presente resolución, por razones de buen servicio, comenzará a regir a contar de esta fecha, sin esperar su total tramitación.

5° Publíquese, por una sola vez, la presente resolución en el Diario Oficial.

Anótese, comuníquese, publíquese y archívese.- Marcelo Mosso Gómez, Director Nacional, Fondo Nacional de Salud.