

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

Núm. 43.278

Martes 14 de Junio de 2022

Página 1 de 2

### Normas Generales

CVE 2142930

#### MINISTERIO DE SALUD

Fondo Nacional de Salud

#### MODIFICA RESOLUCIÓN 4A/N°28 EXENTA, DE 2019, QUE ESTABLECE LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DEL FONDO NACIONAL DE SALUD Y DELEGA FACULTADES QUE INDICA

(Resolución)

Núm. 1G 6791/2022 exenta.- Santiago, 6 de junio de 2022.

Vistos:

Las necesidades del Servicio, y teniendo presente las facultades que me confieren los artículos 52, 53 letras a) y c), y 54 del Libro I del decreto con fuerza de ley N°1/2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N°2.763, de 1979 y de las leyes N°s 18.933 y 18.469, ambas del Ministerio de Salud; el decreto supremo N°16, de fecha 21 de abril de 2022, del Ministerio de Salud; la resolución exenta 4A/N°28, de fecha 20 de marzo de 2019, que establece la nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y delega facultades que indica, y sus modificaciones posteriores; lo previsto en los artículos 5 y 41 de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000; la ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; así como lo establecido en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

Primero. Que, mediante resolución exenta 4A/N°28, de fecha 20 de marzo de 2019, se estableció una nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud, dentro de la cual se creó, bajo la dependencia directa del Director del Servicio, el Departamento Experiencia de Usuarios cuyo objetivo general fue liderar la estrategia y el diseño del nuevo modelo de atención, incluyendo la consolidación de la herramienta "Fonasa Resuelve" y promoviendo la coordinación de las áreas de negocio, a fin de generar una experiencia omnicanal, con foco en las y los usuarios y altos estándares de servicio. Todo en el marco de los objetivos de gestión de la autoridad que dirigió el Fondo en el período 2018-2022.

Segundo. Que, dentro de la organización interna del Fondo Nacional de Salud existe el Departamento Modernización de Procesos, dependiente de la División Desarrollo Institucional, cuyos fines son elaborar la planificación estratégica y gestión de procesos, que aseguren la modernización y transformación digital de Fonasa, en apoyo a las definiciones estratégicas institucionales, metas e indicadores de desempeño, además de liderar, implementar, gestionar y mantener modelos de mejora continua e innovación, que aseguren la transformación digital al interior de la institución, velando por la coherencia transversal de los modelos y procesos de negocios, y su alineamiento con las definiciones estratégicas.

Tercero. Que, conforme con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, "las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido

CVE 2142930

Director Interino: Jaime Sepúlveda O.  
Sitio Web: [www.diarioficial.cl](http://www.diarioficial.cl)

Mesa Central: 600 712 0001 Email: [consultas@diarioficial.cl](mailto:consultas@diarioficial.cl)  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

cumplimiento de la función pública", así como también "deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones".

Cuarto. Que, en consecuencia, estimando esta Autoridad que las funciones asignadas al Departamento Experiencia de Usuarios pueden ser asumidas igualmente por el Departamento Modernización de Procesos, atendida la naturaleza de las funciones de ambos, sin que sea necesario que exista una relación de jerarquía y control directa con la jefatura superior del Servicio, la cual puede cumplirse con mayor eficacia y eficiencia a través de la jefatura de la División Desarrollo Institucional, resulta aconsejable, y así se dispondrá en lo resolutivo de este acto administrativo, modificar la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud, eliminando el Departamento Experiencia de Usuarios y disponiendo que sus tareas sean asumidas por el Departamento Modernización de Procesos.

Quinto. Que, las razones expuestas precedentemente constituyen mérito suficiente para dictar lo siguiente:

Resolución:

Uno: Modifíquese la resolución exenta 4A/N° 28, de fecha 20 de marzo de 2019, que estableció la nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y delegó facultades en las jefaturas de las dependencias internas que señala, en el siguiente sentido:

1° Derógase el numeral II, del artículo 6.

2° Derógase el párrafo 3° del Título Segundo de la Primera Parte.

3° Agréganse al artículo 52 las siguientes letras j) a o) nuevas pasando la actual letra j) a ser la nueva letra p):

"j) 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.

k) Contribuir a la generación de capacidades, competencias y habilidades en materia de experiencia de usuarios en el Servicio.

l) 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.

m) Diseñar, evaluar y coordinar la escalabilidad de soluciones para mejorar la experiencia de usuarios en los distintos productos, servicios y procesos del Fondo.

n) Gestionar y coordinar el Comité de Experiencia de Usuarios, así como velar por su correcto y oportuno funcionamiento.

o) Colaborar con las demás divisiones, departamentos, direcciones y unidades del Fondo en las materias que sean de su competencia."

Dos: En lo no modificado por la presente resolución, rige plenamente la resolución exenta 4A/N°28, de 2019.

Tres: La presente resolución entrará en vigor a la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Anótese, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial.- Camilo Alejandro Cid Pedraza, Director Nacional, Fondo Nacional de Salud.