

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.548

Jueves 11 de Mayo de 2023

Página 1 de 58

Normas Generales

CVE 2311513

MINISTERIO DE SALUD

Fondo Nacional de Salud

ESTABLECE LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA DEL FONDO NACIONAL DE SALUD Y DETERMINA LOS COMETIDOS QUE CORRESPONDEN A SUS DIVISIONES Y DIRECCIONES ZONALES

(Resolución)

Núm. 1G/65 exenta.- Santiago, 25 de abril de 2023.

Vistos estos antecedentes:

La resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores; y

Teniendo presente:

Lo dispuesto en los preceptos que se citarán en la parte considerativa de este acto administrativo; en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N°19.880, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en los artículos 52, 53 letras a) y c), y 54, todos del decreto con fuerza de ley N°1, de 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°18.933 y N°18.469; en el decreto supremo N°16, de 21 de abril de 2023, del Ministerio de Salud; así como lo establecido en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

Primero: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 incisos primero y segundo del decreto con fuerza de ley N°1, de 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°18.933 y N°18.469, el Fondo Nacional de Salud es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual dependerá del Ministerio de Salud para los efectos de someterse a la supervigilancia de éste en su funcionamiento y a cuyas políticas, normas y planes generales deberá sujetarse en el ejercicio de sus actividades, en la forma y condiciones que determina la ley en cita.

Segundo: Que, de acuerdo con lo prescrito en el decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, son funciones del Fondo Nacional de Salud: a) recaudar, administrar y distribuir los recursos del Servicio y fiscalizar la recaudación de los ingresos por concepto de cotizaciones de salud que corresponda efectuar a los afiliados del Régimen de Prestaciones de Salud; b) financiar, total o parcialmente, las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud en cualquiera de sus modalidades por organismos, entidades y personas que sean públicas o privadas; y financiar la adquisición de los equipos, implementos y otros elementos de infraestructura que requieran los establecimientos públicos del Sistema Nacional de Servicios de Salud; c) ejercer la tuición y fiscalización del financiamiento que se efectúe, de tal manera que se destine a las prestaciones otorgadas a sus beneficiarios, y velar por

CVE 2311513

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

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

el cumplimiento de las normas e instrucciones que dicte el Ministerio de Salud sobre acceso, calidad y oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud en la Modalidad Libre Elección; d) proponer a los Ministerios de Salud y de Hacienda, el Arancel del Régimen de Prestaciones de Salud; e) determinar los documentos o instrumentos que acrediten la identificación de los beneficiarios y su clasificación en alguno de los grupos a que se refiere el artículo 160 del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; f) otorgar préstamos médicos de conformidad con la normativa vigente; g) colaborar con el Ministerio de Salud en la compatibilización y consolidación financiera de los proyectos de presupuestos de los Servicios de Salud y de otros organismos vinculados con ese Ministerio, con el presupuesto global asignado para salud; h) colaborar con el Subsecretario de Salud Pública en la administración del financiamiento de las acciones de salud contempladas en programas de carácter nacional o que deban ser financiadas por el Estado sin consideración a la calidad previsional del individuo o institución que se beneficia; i) informar adecuadamente a la población en general, y a los beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud en especial, sobre los derechos que les asisten conforme al Libro II del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; j) requerir la información que estime necesaria a los beneficiarios, afiliados, empleados de los sectores público y privado y entidades de previsión y demás servicios públicos, para el mejor cumplimiento de las funciones que la ley le asigna; sin perjuicio de las demás atribuciones, funciones y obligaciones que le asignen las leyes y reglamentos.

Tercero: Que, a su turno, los artículos 3 y 5 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, disponen que es deber de esta última satisfacer las necesidades públicas en forma continua y permanente, observando, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, añadiendo que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública. Asimismo, el artículo 52 del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, indica en su inciso primero que “la administración superior del Fondo estará a cargo de un Director, que será funcionario de la exclusiva confianza del Presidente de la República”, agregando en el inciso siguiente que “el Director será el jefe superior del Fondo y tendrá su representación judicial y extrajudicial”. Lo dicho se encuentra desarrollado en el N°1 del artículo 53 del decreto con fuerza de ley en cita, en cuanto señala como atribuciones del Director “dirigir, planificar, organizar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Fondo, de acuerdo con las políticas, normas y directivas aprobada por el Ministerio de Salud” y en el artículo 31 de la mencionada ley orgánica constitucional, en cuanto prescribe que “a los jefes de servicio les corresponderá tanto dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos, responder de su gestión, y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne”.

Cuarto: Que, por su parte, de acuerdo con lo establecido en los artículos 53, letras a) y c), y 54 del citado decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, es una atribución del Director del Fondo Nacional de Salud establecer la estructura y la organización interna del Servicio, así como los cometidos que correspondan a cada uno de los Departamentos y las que les competen a las direcciones regionales o zonales para el ejercicio de las funciones asignadas a esta Institución.

Quinto: Que existe la necesidad de sistematizar, actualizar y adecuar la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud, a los nuevos objetivos estratégicos planteados para la Institución para el debido cumplimiento de su función de satisfacer las necesidades públicas en forma continua y permanente, de manera eficiente, eficaz e idónea para una buena administración de los medios públicos destinados a tal finalidad.

Sexto: Que las razones expuestas precedentemente constituyen mérito suficiente para dictar la siguiente:

Resolución:

Uno: Establécese la siguiente estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud:

PRIMERA PARTE DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. La administración superior del Fondo estará a cargo de un Director, quien será el Jefe Superior del Servicio y le corresponderá la representación judicial y extrajudicial del

mismo. Con todo, en el orden judicial, no podrá designar árbitros en calidad de arbitradores ni otorgar facultad de arbitradores a los árbitros de derecho.

Artículo 2. La estructura interna del Fondo estará constituida por las siguientes Divisiones y Direcciones Zonales, que dependerán del Director:

- I. División Administración.
- II. División Auditoría Interna.
- III. División Fiscalización y Contraloría.
- IV. División Gestión Comercial.
- V. División Gestión y Desarrollo de las Personas.
- VI. División Gestión Financiera y Presupuestaria.
- VII. División Gestión de Usuarios.
- VIII. División Jurídica.
- IX. División Planificación y Desarrollo Estratégico.
- X. División Tecnologías de la Información.
- XI. Dirección Zonal Norte.
- XII. Dirección Zonal Centro Norte.
- XIII. Dirección Zonal Centro Sur.
- XIV. Dirección Zonal Sur.

Las Divisiones y las Direcciones Zonales constituyen el segundo nivel jerárquico para efecto de lo dispuesto en la ley N°19.882.

La Dirección y las Divisiones señaladas en el inciso primero constituyen el Nivel Central del Fondo Nacional de Salud.

SEGUNDA PARTE DE LA DIRECCIÓN Y LAS DEPENDENCIAS ASESORAS

TÍTULO PRIMERO DE LA DIRECCIÓN

PÁRRAFO 1° DEL DIRECTOR

Artículo 3. El Director tiene la autoridad, las atribuciones y los deberes propios de su calidad de Jefe de Servicio.

En el ejercicio de sus funciones el Director será asistido por su Gabinete y asesorado por el Comité Ejecutivo que estará integrado por los Jefes de División, los Directores Zonales, el/la Jefe de Gabinete, el/la Jefe del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y el/la Jefe Unidad de Control de Gestión.

Artículo 4. Son atribuciones, responsabilidades y obligaciones del Director las siguientes:

- a) Planificar, dirigir, organizar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Fondo, así como desarrollar las políticas y programas que promuevan su mejor y más eficiente funcionamiento, estableciendo y suprimiendo las Direcciones Regionales o Zonales, cuando las necesidades del Servicio así lo requieran.
- b) Dictar las órdenes e instrucciones que estime necesarias o convenientes para el más expedito funcionamiento del Fondo, supervigilar el cumplimiento de estas órdenes e instrucciones, y velar por la estricta sujeción y observancia de las acciones del Servicio a las leyes y reglamentos que los rijan.
- c) Asesorar e informar al Ministerio de Salud, en las materias que sean de competencia del Fondo Nacional de Salud.
- d) Celebrar toda clase de convenios con entidades prestadoras de salud, sean personas naturales o jurídicas, con o sin fines de lucro, públicas o privadas, tendientes a asegurar el correcto financiamiento, total o parcial, de las acciones y prestaciones de salud que se otorguen a los afiliados y beneficiarios del Régimen.
- e) Fijar, mediante resolución, las instrucciones generales o particulares necesarias para regular las condiciones de otorgamiento, cobro y pago de las atenciones de salud a través de la Modalidad Libre Elección que contempla el Libro II del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

f) Sancionar, mediante resolución fundada, las infracciones a la ley, reglamentos, instrucciones y convenios que regulen la Modalidad Libre Elección (MLE) que contempla el Libro II del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

g) Elaborar y proponer el presupuesto del Fondo y su Reglamento Interno.

h) Nombrar al personal de planta y a contrata, asignarles funciones, poner término a sus servicios, destinarlo y asignarle comisiones de servicio o de estudio, de acuerdo con la legalidad vigente.

i) Dictar las disposiciones sobre administración de personal y las relativas al régimen interno del Servicio, que estime necesarias para el buen funcionamiento del Fondo.

j) Constituir comisiones especiales para fines determinados, fijando sus atribuciones, funciones y jefatura.

k) Conceder créditos destinados a la construcción, habilitación o reparación de establecimientos asistenciales del Sistema, en conformidad con el Reglamento.

l) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos que permitan enajenar o transferir el dominio, pero sólo a título oneroso; y transigir respecto de derechos, acciones y obligaciones, sean contractuales o extracontractuales.

Las transacciones deberán ser aprobadas por resolución del Ministerio de Hacienda, cuando se trate de sumas superiores a cinco mil Unidades de Fomento. Con todo, no podrán enajenarse los bienes inmuebles sin previa autorización del Ministerio de Salud otorgada con sujeción a las normas del decreto ley N°1.939, de 1979.

Asimismo, previa autorización del Ministerio de Salud, el Fondo podrá transferir a los Servicios de Salud, a título gratuito, derechos de aguas y toda clase de bienes inmuebles que estén ubicados dentro del territorio de competencia de dichos Servicios, y que éstos necesiten para el cumplimiento de sus funciones.

m) Celebrar, para el cumplimiento de los fines y funciones del Fondo, convenios con empresas, sindicatos, asociaciones gremiales, de empleadores o de trabajadores y, en general, con otras personas, organismos o entidades públicas y privadas, nacionales o extranjeras.

n) Delegar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 41 inciso 1° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, algunas de sus atribuciones, conferir mandatos para asuntos determinados, y designar a uno o más funcionarios como ministros de fe de las actuaciones que competen al Fondo, quienes, además, estarán encargados de certificar cualquier hecho que conste en la documentación oficial del Fondo, y de transcribir las resoluciones del Director.

o) Determinar, de entre los funcionarios del Fondo, los encargados de realizar labores de fiscalización de la recaudación de cotizaciones, quienes, para estos efectos, estarán investidos de la calidad de ministros de fe.

p) Otorgar préstamos a usuarios para financiar acciones de salud, de acuerdo con el reglamento del Libro II del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

q) Establecer la estructura y la organización interna del Fondo en los términos indicados en el Libro I del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

r) Ejercer las demás atribuciones que le asignan las leyes y los reglamentos.

Artículo 5. Asistirá al Director un Gabinete integrado por un equipo de profesionales de experiencia en las materias que competen al Fondo. Las funciones que serán responsabilidad del Gabinete son las siguientes:

a) Ejecutar las tareas de apoyo técnico que el Director delegue en esta instancia orientadas a fortalecer la gestión de las divisiones, los departamentos, subdepartamentos y Unidades que están bajo su supervisión directa.

b) Generar reportes periódicos de actividades y tareas que el Director solicite o delegue en el Gabinete.

c) Apoyar en el diseño de iniciativas, proyectos y políticas del Fondo que el Director estime de relevancia.

d) Apoyar al Director en las demás tareas que encomiende al Gabinete.

Artículo 6. Al Jefe de Gabinete le corresponderá asumir el apoyo que requiere el Director para el conocimiento y tramitación de su despacho, facilitando el normal desarrollo de las actividades atinentes al cargo. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Planificar, programar, coordinar y dirigir el apoyo administrativo que la Dirección requiera para el desempeño de sus funciones.

- b) Mantener una coordinación con el Gabinete en torno a actividades y tareas que el Director solicite o delegue.
- c) Programar en conjunto con el Director su agenda de trabajo, coordinando su desarrollo con las entidades o personas participantes.
- d) Recibir y atender a las autoridades, representantes de organizaciones, funcionarios y otras personas, de acuerdo con las pautas generales que el Director le indique.
- e) Contribuir en la coordinación y materialización, así como efectuar el seguimiento, de todos los acuerdos que el Comité Ejecutivo adopte e informar al Director de su cumplimiento en cuanto a los plazos establecidos.
- f) Agilizar todas aquellas materias que el Director estime de relevancia.
- g) Supervisar las actividades y asegurar la adecuada gestión de los requerimientos asociados a la Ley de Lobby y la Ley de Transparencia, sin perjuicio de las facultades de el/la Jefe de División Gestión de Usuarios.
- h) Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por el Director.

Artículo 7. El Director tendrá bajo su dependencia directa los siguientes Departamentos:

- I. Departamento Comunicaciones Estratégicas.
- II. Unidad de Control de Gestión.

PÁRRAFO 2° DEL DEPARTAMENTO COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

Artículo 8. Al Departamento Comunicaciones Estratégicas le corresponderá velar por el mejor posicionamiento del Fondo Nacional de Salud entre sus distintas audiencias. Establecerá planes de comunicación que, desde los lineamientos de la visión y misión institucional, logren potenciar sus atributos y ejes estratégicos, en plena articulación de las prioridades establecidas por el Gobierno y por el Fondo.

El Departamento asesorará al Director conforme los lineamientos establecidos y las necesidades propias de su rol.

El Departamento deberá crear, planificar e implementar planes de comunicación que fortalezcan el vínculo con la ciudadanía y mejoren el acceso a las prestaciones del Fondo Nacional de Salud. Para ejecutar dichos planes, utilizará los distintos canales: medios periodísticos, publicidad, canales digitales, medios y soportes propios.

Desde su propósito, el Departamento aportará a una mejor satisfacción usuaria que se asociará a un mejor conocimiento y comprensión de los usos y beneficios del Fondo.

Artículo 9. Serán funciones del Departamento Comunicaciones Estratégicas las siguientes:

- a) Asesorar comunicacionalmente al Director en las instancias que sean necesarias para fortalecer su rol y responsabilidad, a nivel público y privado, que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b) Alertar a la Dirección sobre posibles riesgos que pudieran impactar la imagen del Fondo, estableciendo estrategias para la mitigación de éstos y sugerir, cuando corresponda, la constitución de un Comité de Crisis.
- c) Apoyar, crear, implementar y evaluar los planes comunicacionales que se requieran para impulsar las políticas de modernización del Fondo.
- d) Explorar, mantener y mejorar, las relaciones institucionales del Fondo Nacional de Salud con otras instituciones del Estado desde la perspectiva de asuntos públicos, tendientes a crear instancias, productos o nuevos servicios para una mejor comunicación, posicionamiento y/o relación con la ciudadanía.
- e) Desarrollar iniciativas comunicacionales, enfocadas hacia distintos perfiles de usuarios que contribuyan a que éstos tengan un mejor acceso a las prestaciones del Fondo.
- f) Definir y gestionar el posicionamiento institucional y la imagen corporativa a nivel nacional y en los canales de atención, según los lineamientos que entregue el Director.
- g) Apoyar a las Divisiones, departamentos y subdepartamentos para instalar, promover y comunicar sus iniciativas al interior del Fondo Nacional de Salud y a nivel externo, especialmente, entre los actores sectoriales.
- h) Establecer la línea editorial que orientará la producción de todos los soportes, presentaciones y publicaciones del Fondo.
- i) Elaborar y actualizar la Política Nacional de Comunicación Estratégica del Fondo.

j) Velar por el cumplimiento de la calidad de las publicaciones y la línea editorial de sus contenidos para los canales de comunicación, los soportes propios, online, publicitarios, periodísticos, sitio web, redes sociales, canal interno de televisión, publicidad, marketing y medios periodísticos, entre otros.

k) Potenciar contenidos relevantes del Fondo Nacional de Salud en la agenda pública nacional.

l) Administrar y gestionar el sitio web, las redes sociales y los canales digitales de la institución.

m) Sistematizar las acciones y proyectos del Departamento, estableciendo procesos y mediciones para cada uno de éstos.

n) 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.

o) Transmitir y aportar a una mejor comprensión de los objetivos institucionales a los funcionarios, creando planes de comunicación internos que informen y promuevan la participación, tendientes a fortalecer la cultura y el compromiso organizacional.

p) Diseñar e implementar un sistema integrado de medios propios que potencien y den consistencia a las comunicaciones internas.

q) Cautelar que la presencia pública del Fondo sea coherente en sus contenidos, diseño gráfico y uso de marca.

r) Asesorar a las Divisiones del Fondo Nacional de Salud en materia de comunicaciones.

s) Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por el Director.

PÁRRAFO 3° DE LA UNIDAD CONTROL DE GESTIÓN

Artículo 10. Serán funciones de la Unidad de Control de Gestión las siguientes:

a) Liderar el proceso de definición de Metas e Indicadores de Desempeño, en el marco de la formulación presupuestaria.

b) Formular, programar, monitorear y evaluar el cumplimiento de las metas e indicadores institucionales.

c) Velar por el cumplimiento de las metas institucionales, comprometidas en los sistemas de incentivos (Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG, Compromisos de Desempeño Colectivo CDC, Convenios de Desempeño de Alta Dirección Pública CDD, entre otros).

d) Generar y difundir información oportuna, pertinente y de calidad, que apoye el proceso de toma de decisiones de la Dirección.

e) Disponer de un sistema, programación, control y gestión de proyectos estratégicos, que entregue información oportuna, pertinente y confiable, destinado a apoyar el proceso de toma de decisión de la Dirección.

f) Elaborar informes anuales que den cuenta de los compromisos institucionales y los resultados alcanzados (Balance de Gestión Integral).

g) Colaborar con las demás Divisiones y Departamentos del Fondo Nacional de Salud en las materias que sean de su competencia.

h) Coordinar la elaboración y monitorear la implementación del Plan de Continuidad de Negocio (PCN).

i) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes.

j) Dar cumplimiento a las demás tareas encomendadas por la Dirección del Fondo Nacional de Salud.

TERCERA PARTE DE LAS DIVISIONES

TÍTULO PRIMERO DE LA DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN

Artículo 11. A la División Administración le corresponderá administrar y gestionar los procesos de compras y contrataciones públicas de todos los bienes, productos y servicios que

requiere el Fondo Nacional de Salud para su normal funcionamiento, aplicando correcta y oportunamente la normativa vigente, así como definir e implementar políticas de administración en materias de gestión: documental, servicios generales, recursos físicos, medioambientales y de infraestructura del Fondo, para garantizar el adecuado funcionamiento del Servicio.

Artículo 12. Serán funciones de la División Administración las siguientes:

- a) Asesorar al Director respecto de las materias de competencia de la División.
- b) Definir políticas de administración y de control de los servicios generales, recursos físicos, infraestructura y de bienes del Fondo, para su buen uso y conservación; así como administrar y custodiar la correspondencia que recibe y despacha el Fondo y el resto de la gestión documental, sea física o electrónica.
- c) Asesorar y supervisar a todas las áreas del Fondo, en relación con la correcta aplicación de las políticas y procedimientos que se realicen respecto de las funciones definidas precedentemente.
- d) Gestionar los recursos presupuestarios asignados para la operación y mantención de las dependencias de la Institución, así como también de los proyectos de inversión a ejecutar y del subtítulo 29, asociados a la naturaleza de los bienes que administra esta División.
- e) Administrar y gestionar los recursos logísticos disponibles para la prestación de los servicios generales del Nivel Central.
- f) Preparar y proponer proyectos de inversión en infraestructura a nivel nacional y de mantención de ésta, para conservar en buen estado el funcionamiento de las instalaciones físicas de la institución, así como proponer el tipo de uso que se asigne a los bienes inmuebles del Fondo Nacional de Salud.
- g) Coordinar, administrar y supervisar la ejecución de proyectos de mantenimiento, desarrollo y habilitación de infraestructura del Nivel Central y de las Direcciones Zonales, en los casos que corresponda.
- h) Proponer y desarrollar las políticas de planificación de compras; coordinación y gestión íntegra de los procesos de compras y licitaciones y gestión de contratos.
- i) Establecer los lineamientos y ámbitos de acción de las áreas de Administración de las Direcciones Zonales, en las materias de su competencia.
- j) Supervisar la recepción, custodia, registro y despacho de toda la documentación y correspondencia que ingresa al Fondo así como su distribución, sea por medios físicos o electrónicos conforme a la normativa pertinente y las políticas institucionales.
- k) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Director.

Artículo 13. La División Administración estará integrada por los siguientes Departamentos y Oficina, los cuales dependerán directamente del Jefe de la División:

- I. Departamento Compras y Contrataciones.
- II. Departamento Servicios Generales.
- III. Departamento Recursos Físicos.
- IV. Oficina de Gestión Documental.

PÁRRAFO 2° DEL DEPARTAMENTO COMPRAS Y CONTRATACIONES

Artículo 14. El Departamento Compras y Contrataciones tendrá las siguientes funciones:

- a) Asesorar a las dependencias institucionales en la ejecución de los procesos de compras y contrataciones, a nivel nacional.
- b) Gestionar la planificación de compras a través de la formulación, registro, seguimiento y modificaciones del Plan de Compras.
- c) Administrar y gestionar los procesos de compras y contrataciones públicas y directas de todos los bienes, productos y servicios que requiere el Fondo para su normal funcionamiento, a través de la correcta y oportuna aplicación de la normativa vigente.
- d) Verificar en los procesos de compras públicas, en el ámbito de su competencia, la presentación correcta e íntegra de la oferta, así como de la totalidad de las certificaciones y antecedentes solicitados a los oferentes, requiriendo, según corresponda, la rectificación de errores u omisiones formales que tengan los documentos de la oferta o la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar

la oferta, si así lo permiten las bases del proceso de compra respectivo dentro del plazo señalado en las mismas, todo ello en conformidad con la comisión evaluadora respectiva.

e) Gestionar los procesos de activación, registro, control y seguimiento de los contratos provenientes de licitaciones y tratos directos que el Fondo celebra.

f) Recopilar y entregar a las comisiones evaluadoras de las ofertas toda la información de los oferentes.

g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de la División.

PÁRRAFO 3° DEL DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES

Artículo 15. El Departamento Servicios Generales tendrá las siguientes funciones:

a) Administrar y gestionar el mantenimiento de los bienes a su cargo, tales como muebles e inmuebles, instalaciones y vehículos, en condiciones de limpieza, orden, seguridad, buen estado y uso de acuerdo con la normativa vigente.

b) Organizar y coordinar los requerimientos de traslados y transporte; distribución de documentos; apoyo de servicios menores; mantenimiento y reparaciones menores de la infraestructura que tiene a cargo, entre otros, mediante terceros o por cuenta propia.

c) Administrar la custodia de bienes y materiales que se encuentran en las instalaciones de almacenamiento que dependen de su gestión, lo que incluye el registro, control y entrega de dichos artículos.

d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de la División.

PÁRRAFO 4° DEL DEPARTAMENTO RECURSOS FÍSICOS

Artículo 16. El Departamento Recursos Físicos tendrá las siguientes funciones:

a) Proponer, ejecutar y supervisar proyectos vinculados con la habilitación, remodelación y mejoramiento de los inmuebles que ocupa el Fondo a nivel país, independiente de su condición jurídica.

b) Gestionar y actualizar los inventarios y registros de bienes muebles e inmuebles con que la institución cuenta y según la normativa vigente, así como el estado de su condición y conservación.

c) Administrar contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que están a su cargo, disponiendo de los registros y controles pertinentes.

d) Coordinar proyectos de autorización de arrendamiento de bienes inmuebles del Nivel Central y de las regiones.

e) Apoyar técnicamente a las demás áreas de la División en las materias que, por su especificidad, requieran de sus gestiones colaborativas.

f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de la División.

PÁRRAFO 5° DE LA OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Artículo 17. La Oficina de Gestión Documental se encargará de cumplir las siguientes funciones:

a) Recibir, registrar, resguardar y distribuir oportuna y controladamente la documentación y correspondencia que ingresa al Fondo.

b) Administrar y efectuar la tramitación y oficialización de la documentación que genera la institución de acuerdo con la normativa vigente.

c) Archivar y custodiar la documentación que el Fondo procesa cuando queda formalizada en términos oficiales, sea por medios propios o a través de terceros.

d) Administrar y coordinar la correspondencia mediante la distribución que efectúa por cuenta propia o a través de terceros.

e) Realizar seguimiento a documentos que se encuentran tanto al interior de la institución como fuera de ella.

f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de la División.

TÍTULO SEGUNDO
DE LA DIVISIÓN AUDITORÍA INTERNAPÁRRAFO 1°
DE LA DIVISIÓN AUDITORÍA INTERNA

Artículo 18. A la División de Auditoría Interna le corresponderá asesorar al Director Nacional y a las distintas jefaturas, proporcionando un aseguramiento objetivo y una percepción acerca de la efectividad y eficiencia de la gestión de riesgos, el control interno y los procesos de gobernanza, velando por el cumplimiento de las normas, el uso de los recursos públicos, y la confiabilidad de la información financiera y no financiera.

Asimismo, deberá otorgar apoyo a la máxima autoridad del Servicio, mediante la formulación de propuestas y recomendaciones para perfeccionar las actividades de control y atender a la mejora continua de los procesos y funciones realizadas por la institución, fortaleciendo con ello la gestión y salvaguardando de manera preventiva los recursos públicos.

El Jefe de División de Auditoría Interna participará en el Comité de Auditoría Ministerial y deberá mantener comunicación y coordinación permanente con el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

Artículo 19. La División Auditoría Interna estará integrada por las siguientes Unidades, las cuales dependerán directamente de el/la Jefe de División:

- I. Unidad de Auditoría.
- II. Unidad de Administración de Procesos y Riesgos.
- III. Unidad de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

PÁRRAFO 2°
DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA

Artículo 20. Serán funciones de la Unidad de Auditoría las siguientes:

a) Prestar asesoría técnica especializada en materias de auditoría interna, gestión, gobierno y control interno al Jefe Superior del Servicio, encontrándose bajo su dependencia directa.

b) Promover la coherencia de las políticas y actividades de la División Auditoría Interna del Servicio, respecto de aquellas emanadas de la autoridad presidencial, de las orientaciones dadas por el Consejo de Auditoría Interna General de como asimismo respecto de la acción de otros organismos del Estado.

c) Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento, promoviendo la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.

d) Efectuar auditorías a las Divisiones, Departamentos, Subdepartamentos, Unidades, incluidas las Direcciones Zonales y los Centros de Gestión Regional del Fondo, informando al Director sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos y normas que rigen la gestión, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, observando el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos del Servicio.

e) Realizar las auditorías gubernamentales establecidas por el CAIGG y el MINSAL, adecuando los programas de auditoría en base a las necesidades del Fondo Nacional de Salud.

f) Realizar consultorías y/o otros trabajos específicos solicitados por la Dirección u otras áreas institucionales con el fin de apoyar la mejora del control interno, gestión, probidad y gobernanza en las materias consultadas.

g) Otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgos de la Institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

h) Elaborar y proponer al Director, para su aprobación, el Plan Anual de Auditoría de la Institución y su actualización.

i) Propiciar una coordinación técnica permanente con las diferentes áreas responsables del Fondo Nacional de Salud en lo que respecta a la recepción, revisión y envío de documentación al CAIGG y a los diferentes organismos contralores y fiscalizadores, según corresponda.

j) Informar los resultados de los objetivos gubernamentales, ministeriales, instituciones u otra acción de aseguramiento o consultoría, al Ministro de Salud y al Auditor General de Gobierno, cuando estos sean autorizados por el Director del Fondo Nacional de Salud.

k) Realizar el seguimiento a las recomendaciones y observaciones efectuadas por organismos contralores y fiscalizadores al Fondo, así como a los compromisos establecidos en auditorías internas, analizando y evaluando la implementación de las acciones correctivas y preventivas para subsanar las debilidades detectadas.

l) Colaborar con la Auditoría Ministerial en la verificación del cumplimiento de las metas de gestión comprometidas en el convenio de desempeño colectivo de la Institución.

m) Custodiar los expedientes disciplinarios una vez que el correspondiente proceso haya sido totalmente tramitado.

n) Realizar y dar cumplimiento a las demás tareas que en materia de su competencia le encomiende el Director.

PÁRRAFO 3°

DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS

Artículo 21. La Unidad de Administración de Procesos y Riesgos tendrá las siguientes funciones:

a) Diseñar y proponer metodologías y herramientas para la gestión permanente de los procesos institucionales y la gestión de riesgos en la institución.

b) Diseñar y proponer políticas y procedimientos en relación con la administración y gestión de procesos y de riesgos, así como los roles y responsabilidades en cada etapa de éstos.

c) Planificar, organizar y controlar el proceso de administración y gestión de riesgos, con una visión global de la institución y su entorno.

d) Identificar los procesos principales de la institución, definiendo jerarquías y generando productos alineados con la estructura y los objetivos institucionales.

e) Coordinar la asignación de contrapartes en materias de procesos y riesgos en cada área de la institución, entregando una guía y asesoría con base a la metodología, políticas y procedimientos existentes.

f) Capacitar en ámbitos de procesos, riesgos y cumplimiento a los funcionarios de la Institución involucrados en estas materias.

g) Establecer un lenguaje común para comprender las materias asociadas a la administración y gestión de procesos y de riesgos al interior de la institución.

h) Confeccionar y proponer formatos para documentar los procesos que se levanten en la institución, lo anterior apoyado con elementos gráficos, de tal manera que se cuente con una base de conocimiento de los procesos en la institución.

i) Coordinar el levantamiento, análisis y documentación de los procesos institucionales.

j) Documentar los productos resultantes de cada etapa del proceso de administración y gestión de riesgos, haciendo participe a los actores involucrados mediante la validación de estos documentos.

k) Convocar al Comité de Riesgos, según necesidad y reportar cualquier evento que pudiera afectar la consecución de los objetivos institucionales.

l) Entregar orientación a la Dirección y a otras áreas institucionales ante consultas asociadas a la administración y gestión de los procesos, riesgos y cumplimiento.

m) Construir y actualizar la matriz y el mapa de riesgos institucional, a partir de los riesgos identificados en los procesos de la institución, dando seguimiento a los tratamientos generados a partir de la evaluación y valoración de los riesgos críticos y principales.

n) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de División.

PÁRRAFO 4°

DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Artículo 22. La Unidad de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, tendrá las siguientes funciones:

a) Desarrollar y actualizar las políticas, normas y procedimientos asociados a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad al interior de la Institución y el control de su implementación y seguimiento, velando por su correcta aplicación.

b) Convocar y dirigir al Comité Asesor de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y organizar los temas a tratar en cada sesión.

c) Promover iniciativas y proyectos que aumenten la seguridad de la información y la Ciberseguridad, y participar en los proyectos de aseguramiento dentro de la institución.

- d) Establecer puntos de enlace con los encargados de seguridad de la información y ciberseguridad de otros organismos públicos y especialistas externos que permitan a la Unidad estar al tanto de las tendencias, normas y métodos de seguridad.
- e) Reportar al comité de seguridad de la información cualquier riesgo de seguridad de la información detectada, sea real o potencial, proponiendo soluciones de mitigación.
- f) Coordinar la difusión, sensibilización y/o concientización respecto de la seguridad de la información y la ciberseguridad.
- g) Supervisar el cumplimiento de las normas y controles que mitiguen los riesgos que puedan afectar a la plataforma tecnológica.
- h) Mantener coordinación periódica con otras áreas organizacionales institucionales para apoyar los objetivos de seguridad y ciberseguridad.
- i) Informar al CSIRT (Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública) sobre cualquier incidente que pueda afectar, real o potencialmente, a la institución respecto de la ciberseguridad.
- j) Articular un proceso de gestión de la ciberseguridad que contemple acciones preventivas, de detección de anomalías, de respuesta oportuna y de mitigación del impacto de incidentes que pudieren afectar dicho sistema.
- k) Coordinar, en conjunto con las distintas áreas organizacionales de la institución involucradas, la respuesta a incidentes de seguridad y/o ciberseguridad que afecten a los activos de información institucionales.
- l) Coordinar y/o ejecutar revisiones periódicas relativas a las prácticas de seguridad de la información y riesgos de ciberseguridad, respecto del perímetro interno o externo.
- m) Dar cumplimiento a las instrucciones gubernamentales que en seguridad de la información y ciberseguridad sean entregadas por los organismos validadores.
- n) Establecer auditorías y control de nivel de cumplimiento de los distintos decretos de seguridad de la información y ciberseguridad que se establezcan a nivel gubernamental.
- o) Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la institución en temas referentes a seguridad de la información y ciberseguridad, y conducir al correcto cumplimiento de los estándares de seguridad de la información definidos.
- p) Dar cumplimiento a las tareas que encomiende el Jefe de División de Auditoría Interna en las materias de seguridad de la información y ciberseguridad.

TÍTULO TERCERO DE LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN Y CONTRALORÍA

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISIÓN FISCALIZACIÓN Y CONTRALORÍA

Artículo 23. A la División Fiscalización y Contraloría le corresponderá definir e implementar estrategias que permitan vigilar, monitorear y fiscalizar el correcto uso de los recursos en el otorgamiento del Régimen General de Prestaciones a los usuarios del Fondo Nacional de Salud.

La División Fiscalización y Contraloría será sucesora legal para todos los efectos de la División Contraloría establecida en la resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores.

Artículo 24. Serán funciones de la División de Fiscalización y Contraloría las siguientes:

- a) Definir líneas estratégicas de monitoreo y control técnico-sanitario y financiero que permitan el cumplimiento de lo estipulado en el Régimen General de Prestaciones otorgado a los beneficiarios con acceso, calidad y oportunidad.
- b) Velar por el correcto uso del financiamiento de las atenciones de salud del Régimen General de Prestaciones, en prestadores a través de los distintos mecanismos de pago, conforme a la normativa establecida.
- c) Estudiar y proponer cambios normativos que contribuyan al correcto uso y aplicación del Régimen General de Prestaciones.
- d) Definir metas e indicadores estratégicos que den cuenta de la correcta gestión de la División de Fiscalización y Contraloría de las Prestaciones, e informar sobre su cumplimiento y avances.
- e) Prestar asesoría en materias técnico-sanitarias a las demás Divisiones del Fondo.

- f) Asesorar a las Direcciones Zonales en las materias que sean de competencia de la División.
- g) Mantener coordinación permanente con otras áreas de negocio y conducir relaciones intersectoriales en las materias de competencia de la División.
- h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el director.

Artículo 25. La División de Fiscalización y Contraloría, estará integrada por los siguientes Departamentos y Unidad, los cuales dependerán directamente de el/la Jefe de la División:

- I. Departamento de Monitoreo.
- II. Departamento de Regulación.
- III. Departamento de Fiscalización.
- IV. Unidad de Asesoría Médica.

PÁRRAFO 2°
DEL DEPARTAMENTO DE MONITOREO

Artículo 26. El Departamento de Monitoreo, será el encargado de recoger y analizar la información de los procesos que se realizan en la División, haciendo el seguimiento, visualizando los riesgos, proponiendo planes de mejora, desarrollando y formulando medidas preventivas con relación al uso eficiente de los recursos utilizados en la Modalidad Atención Institucional (MAI) y la Modalidad Libre Elección (MLE), orientando la toma de decisiones de gestión de la División en la consecución del logro de los objetivos institucionales.

Artículo 27. Del Departamento de Monitoreo dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Análisis Sanitario.
- II. Subdepartamento de Apoyo a la Gestión.

Artículo 28. Serán funciones del Subdepartamento de Análisis Sanitario las siguientes:

- a) Definir, proponer y sistematizar indicadores de alerta para la monitorización de los procesos de la División, relacionados con el Régimen General de Prestaciones en la MAI y la MLE.
- b) Disponer de un sistema de monitoreo y control sistémico, predictivo y eficiente, orientado a verificar el correcto uso de recursos en el otorgamiento del Régimen General de Prestaciones a los beneficiarios, por parte de los prestadores de la MLE.
- c) Disponer de un sistema de monitoreo y control sistémico, orientado a verificar el correcto uso de recursos en el otorgamiento del Régimen General de Prestaciones a los beneficiarios, por parte de los prestadores de la MAI.
- d) Realizar el levantamiento y entrega de la información para la generación del plan anual de fiscalización que ejecutará el Departamento de Fiscalización en la MAI y MLE de la División y los Departamentos de Contraloría de las Direcciones Zonales que reportan a la misma área.
- e) Elaborar informes de seguimiento del plan de fiscalizaciones MAI y MLE, informando oportunamente las desviaciones a los planes.
- f) Participar con mesas de profesionales de salud de la División y asesores médicos, en la elaboración de indicadores técnico-sanitarios de control y vigilancia enmarcados en la Ley de Urgencia y su post estabilización. Asimismo, elaborar indicadores en los mismos términos para la MLE.
- g) Monitorear la información clínica y generar indicadores de calidad para las prestaciones de Diálisis.
- h) Diseñar y proponer un Modelo de Gestión de Garantías que permita el control del cumplimiento del acceso, oportunidad y calidad para los beneficiarios del Fondo en la entrega de prestaciones GES.
- i) Participar con otras Divisiones en la definición de las reglas de parametrización del modelo de registro de información GES en sistemas informáticos del Fondo Nacional de Salud.
- j) Monitorear periódicamente el cumplimiento de GES en el Sistema de Información para la gestión de Garantías Explícitas en Salud (SIGGES).
- k) Colaborar, desde el ámbito técnico, con las Divisiones de la institución en la respuesta de solicitudes, asociadas a las materias que competen al Departamento.
- l) Generar informes de gestión del Subdepartamento.

- m) Ser contraparte de las Direcciones Zonales del Fondo en materias de su competencia.
- n) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 29. Serán funciones del Subdepartamento de Apoyo a la Gestión, las siguientes:

- a) Desempeñar un rol de apoyo para los Departamentos de la División, suministrando herramientas de gestión e informes con análisis consolidado de la información requerida.
- b) Proporcionar información respecto de la gestión de casos de Ley de Urgencia a partir de la información de BI, RightNow y plataforma de la Unidad de Gestión Centralizada de Casos UGCC.
- c) Generar reporte de información con el estado de los casos de arbitrajes y reclamos asociados a la Ley de Urgencia.
- d) Extracción de datos de la plataforma dispuesta por la Superintendencia de Salud para el registro de los casos certificados como GES riesgo de muerte y realizar acciones orientadas a facilitar el acceso a la red pública.
- e) Generar informes de garantías de oportunidad retrasadas a partir de la información del SIGGES.
- f) Tener a disposición la información del GES según estado de garantías de oportunidad para la toma de decisiones de la Institución y del Sector Salud.
- g) Monitorear las alertas de los sistemas para la priorización de fiscalizaciones, apoyando la gestión del Subdepartamento de Análisis Sanitario.
- h) Gestionar un sistema de monitoreo para la trazabilidad de los procesos de fiscalización efectuados en la División de Fiscalización y Contraloría de las Prestaciones y en las Direcciones Zonales, alertando el cumplimiento de plazos establecidos para ello.
- i) Detectar y proponer acciones relacionadas para la implementación y/o actualización y/o reentrenamiento de tecnologías, para la mejora continua de los procesos internos de la División.
- j) Hacer seguimiento de los proyectos que se desarrollen en la División, en lo que corresponde al cumplimiento de plazos, presupuesto y alcance definidos, monitorizando e informando oportunamente las desviaciones, adecuando planes de trabajo y acciones a seguir que serán reportadas a la jefatura del Departamento.
- k) Elaborar la propuesta de solicitud presupuestaria anual, de acuerdo con los lineamientos que indique el o la Jefe de División.
- l) Elaborar y seguir el plan de compra aprobado para la División.
- m) Gestionar y coordinar información para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información en asuntos de competencia de la División.
- n) Mantener actualizado el repositorio de datos de los distintos programas y convenios de la División.
- o) Realizar el monitoreo de los indicadores de la División y preparar informes de acuerdo con lo solicitado por el/la Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 3° DEL DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN

Artículo 30. Serán funciones del Departamento de Regulación, las siguientes:

- a) Identificar y desarrollar los procedimientos de la División en base a los lineamientos normativos de los procesos que se ejecutan, asociados al control y fiscalización del Régimen General de Prestaciones financiados por el Fondo Nacional de Salud.
- b) Participar en conjunto con los otros Departamentos de la División, en la definición de estándares de procesos y procedimientos asociados al control y fiscalización del Régimen General de Prestaciones financiados por el Fondo Nacional de Salud.
- c) Estudiar y proponer cambios normativos que contribuyan al correcto uso y aplicación del Régimen de Prestaciones de Salud en la MAI y en la MLE.
- d) Participar en las diferentes comisiones y/o mesas de trabajo a nivel institucional, relacionadas con la regulación de los lineamientos normativos relativos al Régimen General de Prestaciones.
- e) Reportar permanentemente al Departamento de Fiscalización de las Prestaciones y al Departamento de Monitoreo de Prestaciones, el estado de los procesos de fiscalización, en atención al cumplimiento de plazos de acuerdo con la normativa que los regula.
- f) Dar respuesta y orientación a prestadores respecto de la aplicación de la normativa vigente de las prestaciones que conforman el Régimen General de Prestaciones, en las modalidades de atención definidas por el Fondo.

g) Analizar y proponer lineamientos para el desarrollo de los Criterios Administrativo Técnico del Régimen General de Prestaciones.

h) Gestionar la resolución de las solicitudes de pagos de Bonos de Atención de Salud presentados a cobro, por prestadores inscritos en el rol de la Modalidad Libre Elección, cuyos pagos hayan sido rechazados, en atención al procedimiento que lo regula.

i) Elaborar propuesta de prestadores a publicar en un diario de circulación nacional de los prestadores con sanción de cancelación de su convenio en el rol de la MLE, cuya sanción se encuentre firme, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 143 del DFL N°1 de 2005, del MINSAL.

j) Efectuar las gestiones correspondientes y supervisar, de acuerdo con el procedimiento establecido, que se realice el cambio de estado de las personas naturales o jurídicas, inscritas en la Base de Prestadores y que registren domicilio en las regiones Metropolitana de Santiago o del Libertador General Bernardo O'Higgins, que estén afectas a medidas provisionales o que hayan sido sancionados con la suspensión o cancelación de su convenio en el rol de la MLE.

k) Ser contraparte de las Direcciones Zonales del Fondo en materias de su competencia.

l) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el jefe(a) de la División.

m) Colaborar, desde el ámbito técnico-sanitario, con las Divisiones de la institución en la respuesta de solicitudes, asociadas a las materias que competen al Departamento.

Artículo 31. Del Departamento de Regulación dependerá el siguiente Subdepartamento:

I. Subdepartamento de Procedimientos Administrativos.

Artículo 32. Serán funciones del Subdepartamento de Procedimientos Administrativos, las siguientes:

a) Elaborar y desarrollar los actos administrativos, asociados a los procesos de fiscalización y/o auditorías, realizados por el Departamento de Fiscalización.

b) Gestionar y liderar las comisiones de sanción de los procesos de fiscalización efectuados a los prestadores inscritos en el rol de la MLE.

c) Llevar la trazabilidad de las resoluciones sancionatorias que han sido objeto de recursos administrativos y/o judiciales, realizando las gestiones correspondientes con el MINSAL, de acuerdo, al procedimiento que lo regula.

d) Informar a la División de Gestión Financiera del Fondo Nacional de Salud los reintegros o devoluciones asociadas a procesos de fiscalización de prestadores inscritos en el rol de la MLE, a los prestadores que registren domicilio en las regiones Metropolitana de Santiago o en la del Libertador General Bernardo O'Higgins, con el fin que ese Departamento realice las gestiones que correspondan.

e) Informar a la División de Gestión Financiera del Fondo Nacional de Salud las multas a beneficio fiscal que se encuentren ejecutoriadas asociadas a procesos de fiscalización efectuados a prestadores inscritos en el rol de la MLE, para que dicha División informe a la Tesorería General de la República, con el fin de que sea ese Servicio quien efectúe las gestiones de cobranza correspondiente.

f) Efectuar las gestiones que correspondan, en las materias atinentes a la División, para dar cumplimiento a las instrucciones emanadas de la Superintendencia de Salud con relación a juicios y demandas arbitrales, interpuestas por beneficiarios del Fondo en cuanto a cobertura financiera para las prestaciones otorgadas en casos de riesgo de muerte o riesgo de secuelas graves.

PÁRRAFO 4° DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

Artículo 33. El Departamento de Fiscalización, establecerá, liderará y gestionará las estrategias de fiscalización, relacionadas al otorgamiento del Régimen de Prestaciones de Salud, velando por que el financiamiento que efectúe el Fondo Nacional de Salud, corresponda a las prestaciones otorgadas a sus beneficiarios, así como velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones que dicte el Ministerio de Salud, sobre acceso, calidad y oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud.

Artículo 34. Del Departamento de Fiscalización dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento Contraloría de Cuentas Médicas.
- II. Subdepartamento Fiscalización y Auditoría GRD.

Artículo 35. Serán funciones del Subdepartamento Contraloría de Cuentas Médicas las siguientes:

- a) Validar la pertinencia del financiamiento mediante Ley de Urgencia en los casos certificados por un médico en un Servicio de Urgencia por riesgo de muerte o riesgo de secuela grave.
- b) Revisar y validar la pertinencia de los cobros efectuados por prestadores privados y públicos para las atenciones financiadas por el Fondo Nacional de Salud.
- c) Monitorear el sistema en línea de la Unidad de Gestión Centralizada de Casos (UGCC), en el proceso de revisión de cuenta, para asegurar el correcto financiamiento de la Ley de Urgencia, de acuerdo con la normativa vigente en los casos de emergencia certificada.
- d) Coordinar con la UGCC y demás instancias que corresponda, el rescate de pacientes desde los prestadores privados para asegurar el acceso oportuno a la red pública de los pacientes ingresados por Ley de Urgencia, de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Monitorear la plataforma dispuesta por la Superintendencia de Salud para el registro de los casos certificados como GES riesgo de muerte y realizar acciones para facilitar el acceso a la red pública realizando retroalimentación permanente con la UGCC.
- f) Participar con los Departamentos de la División, en la definición de estándares de procesos, procedimientos, y aplicación de medidas correctivas con relación al uso eficiente de los recursos derivados de la aplicación de la Ley de Urgencias.
- g) Auditar fichas clínicas, pronunciándose acerca de la calificación de estado emergencia o urgencia respecto de beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud.
- h) Consolidar información de reclamos asociados a Ley de Urgencia.
- i) Dar respuesta a solicitudes ciudadanas escalables, relacionadas a pertinencia de Ley de Urgencia y solicitudes de revisión de cuentas de MLE.
- j) Colaborar, desde el ámbito técnico, con las Divisiones de la institución en la respuesta de solicitudes, asociadas a las materias que competen al Departamento.
- k) Ser contraparte de las Direcciones Zonales del Fondo en materias de su competencia.
- l) Dar cumplimiento a las demás tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 36. Serán funciones del Subdepartamento Fiscalización y Auditoría GRD las siguientes:

- a) Elaborar el plan de fiscalización anual de la División, para los prestadores de la MAI y MLE, en base al levantamiento de información emanada desde el Departamento de Monitoreo de Prestaciones y de los orígenes señalados en los procedimientos que los regulan.
- b) Apoyar a las Direcciones Zonales, en el desarrollo del plan anual de fiscalización para los prestadores de la MAI y MLE, en base al levantamiento de información emanada desde el Departamento de Monitoreo de Prestaciones y de los orígenes señalados en los procedimientos que los regulan.
- c) Llevar a cabo el plan de fiscalización anual orientado a verificar el correcto uso de los recursos, en el otorgamiento de las prestaciones otorgadas en la MAI y MLE del Régimen de Prestaciones de Salud.
- d) Realizar auditorías clínicas a casos financiados mediante el mecanismo de pago de Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD) y participar en comisiones y/o mesas de trabajo.
- e) Realizar informes técnicos de revisión y/o auditoría de casos a solicitud de otras áreas del Fondo Nacional de Salud.
- f) Ser contraparte de las Direcciones Zonales del Fondo en materias de su competencia.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.
- h) Colaborar, desde el ámbito técnico-sanitario, con las Divisiones de la institución en la respuesta de solicitudes, asociadas a las materias que competen al Departamento.

PÁRRAFO 5° DE LA UNIDAD DE ASESORÍA MÉDICA

Artículo 37. En la División de Fiscalización y Contraloría de las Prestaciones, además de los Departamentos señalados en el artículo anterior, existirá una Unidad de Asesoría Médica dependiente de el/la Jefe de la División, que se encargará de cumplir las siguientes funciones:

- a) Emitir pronunciamientos técnico-médicos en todos los ámbitos requeridos por la División.
- b) Analizar y evaluar desde la perspectiva sanitaria la pertinencia clínica de procedimientos o medicamentos de alto costo en caso de que sea requerido.
- c) Colaborar, desde el ámbito técnico-sanitario, con las Divisiones de la institución y las Direcciones Zonales en materias de su competencia, que requieran pronunciamiento médico.
- d) Participar en las diferentes comisiones o mesas de trabajo que se conformen relacionadas con las distintas materias que competen a la División.
- e) Atender a otras demandas de asesoría médica no establecidas en los literales a), b), c) y d) de este artículo y que puedan ser de relevancia para la División o el Fondo Nacional de Salud.

TÍTULO CUARTO DE LA DIVISIÓN GESTIÓN COMERCIAL

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISION GESTIÓN COMERCIAL

Artículo 38. A la División Gestión Comercial le corresponderá asegurar la distribución de los recursos para brindar acceso a los servicios sanitarios contenidos en el régimen general de prestaciones de los beneficiarios del Fondo Nacional de Salud, mediante la detección de necesidades, gestión de convenios con prestadores públicos y privados con enfoque sanitario, de equidad y eficiencia en el uso de los recursos.

La División Gestión Comercial será sucesora legal para todos los efectos de la División Comercialización establecida en la resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores.

Artículo 39. Serán funciones de la División Gestión Comercial las siguientes:

- a) Diseñar planes, programas y acciones para asegurar la entrega de servicios sanitarios a los beneficiarios del Fondo Nacional de Salud en el marco de las prioridades sanitarias.
- b) Identificar la oferta pública y privada de prestaciones, organizar y gestionar el financiamiento de las redes integradas de oferta de acuerdo con la demanda y las definiciones del Ministerio de Salud.
- c) Identificar brechas de atención de los beneficiarios del Fondo Nacional de Salud y proponer programas y acciones a fin de tender al cierre de brechas.
- d) Proponer al Director, administrar y evaluar distintos modelos de financiamiento a proveedores públicos y privados.
- e) Definir términos de referencia de las herramientas de compra sanitaria.
- f) Proponer, diseñar, administrar, evaluar las herramientas de compra sanitaria, acuerdos de gestión y programáticos y cualquier otro instrumento de financiamiento de servicios sanitarios con los prestadores públicos y privados.
- g) Validar modificaciones presupuestarias referidas a provisión de servicios.
- h) Definir y validar el proceso para la transferencia de recursos a los prestadores públicos y privados, en el marco de los convenios vigentes.
- i) Proponer, diseñar, administrar y entregar lineamientos para el proceso de inscripción de Prestadores en el Rol de la Modalidad Libre Elección, Ley Ricarte Soto u otros, y la relación a establecer con dichos prestadores.
- j) Asesorar a las Direcciones Zonales, Divisiones, demás dependencias del Fondo Nacional de Salud y otros Servicios y Ministerios en materias de competencia de la División y dar cumplimiento a las demás tareas que le encomiende el Director del Fondo Nacional de Salud.

Artículo 40. La División Gestión Comercial estará integrada por los siguientes Departamentos y Unidad, los cuales dependerán directamente del Jefe de la División:

- I. Unidad de Procesos y Gestión de la Información.
- II. Departamento de Modelos de Financiamiento.
- III. Departamento de Administración de Convenios.
- IV. Departamento de Análisis y Validación de Prestaciones.

Artículo 41. La Unidad de Procesos y Gestión de la Información tendrá las siguientes funciones:

- a) Ser la contraparte de la División en el diseño e implementación de los proyectos estratégicos de la institución
- b) Apoyar la gestión de información dirigida hacia los prestadores desde las diferentes áreas de la División.
- c) Monitorear, evaluar e informar el cumplimiento de los indicadores de gestión de la División a la jefatura.
- d) Administrar el plan de compra y presupuesto interno de la División.
- e) Consolidar la solicitud de presupuesto anual interno y aquel referido a las materias que administra la División.
- f) Responder las solicitudes de información en el ámbito de la Ley de Transparencia, parlamentarios y organismos del Estado en asuntos de competencia de la División cuando se requiera.
- g) Monitorear y controlar el plan estratégico de la División y del control de gestión interno, incluyendo la elaboración de glosas y el seguimiento de metas.
- h) Ser responsable del manejo de la información de la División y la publicación de los datos abiertos.
- i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de la División.

PÁRRAFO 2°

DEL DEPARTAMENTO MODELOS DE FINANCIAMIENTO

Artículo 42. Serán funciones del Departamento Modelos de Financiamiento, las siguientes:

- a) Diseñar e implementar los modelos de financiamiento basados en Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD) u otros, para prestadores públicos y privados.
- b) Coordinar los procesos de compra sanitaria de la División, siendo contraparte con las áreas involucradas.
- c) Asegurar la consistencia de los Instrumentos de compra sanitaria con los procedimientos de la División.
- d) Evaluar la producción, el funcionamiento y el desempeño de los modelos de financiamiento implementados.
- e) Administrar la información de la actividad de los egresos por GRD, tanto en prestadores públicos como privados en convenio con Fondo Nacional de Salud.
- f) Asesorar y dar apoyo técnico a otras divisiones, departamentos, subdepartamentos, Direcciones Zonales y otras organizaciones, en materias relativas a la implementación del sistema Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD).
- g) Dar cumplimiento a otras tareas asignadas por la jefatura de la División, en materias de modelos de financiamiento.

Artículo 43. Del Departamento de Modelos de Financiamiento dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento Convenios Red de Prestadores.
- II. Subdepartamento Convenios Modalidad Libre Elección (MLE) y Ley Ricarte Soto.

Artículo 44. Serán funciones del Subdepartamento Convenios Red de Prestadores las siguientes:

- a) Diseñar e implementar los modelos de financiamiento de compra sanitaria.
- b) Gestionar los diversos convenios o herramientas de compra sanitaria hasta su total implementación y velar por su permanente actualización.
- c) Asesorar y verificar la consistencia de los instrumentos de compra con los procesos y procedimientos de la División.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento

Artículo 45. Serán funciones del Subdepartamento de Convenios MLE y Ley Ricarte Soto las siguientes:

- a) Diseñar, elaborar e implementar planes y procedimientos relativos al proceso de inscripción de prestadores de salud en la MLE y la Ley Ricarte Soto, u otros que se determinen para las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.

- b) Supervisar a nivel nacional, planes y procedimientos relativos al proceso de inscripción de prestadores de salud en la MLE y la Ley Ricarte Soto.
- c) Administrar, gestionar y mantener los convenios de la MLE suscritos con los prestadores de salud para las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- d) Administrar, gestionar y mantener los convenios asociados a la Ley N°20.850, Ley Ricarte Soto, suscritos con los prestadores de salud a nivel nacional.
- e) Administrar la base de datos de los prestadores de la Modalidad Libre Elección de Fondo Nacional de Salud.
- f) Realizar el cambio de estado de las personas naturales o jurídicas inscritas en la Base de Prestadores de la Modalidad Libre Elección y que registran domicilio en la Regiones Metropolitana de Santiago o del Libertador General Bernardo O'Higgins, que estén afectas a medidas provisionales o que hayan sido sancionados con la suspensión o cancelación de su convenio MLE.
- g) Coordinar e interactuar con los distintos estamentos del Fondo Nacional de Salud para la gestión de procesos relacionados con los prestadores de salud en la MLE.
- h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 3°
DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS

Artículo 46. Serán funciones del Departamento de Administración Convenios las siguientes:

- a) Elaborar planes, programas y acciones para asegurar la entrega de prestaciones de salud a los beneficiarios del Fondo a través de la red integrada por prestadores de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud e instituciones privadas en convenio.
- b) Proponer, administrar y supervisar los acuerdos de gestión y programáticos y cualquier otro instrumento de compra de servicios sanitarios a prestadores del Sistema Nacional de Servicios de Salud y prestadores privados en convenio para las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- c) Monitorear programas garantizados o especiales incorporando mecanismos de evaluación de prestadores públicos y privados, y proponer planes de mejora para los casos con resultados subestándar.
- d) Identificar la oferta de prestaciones del Sistema Nacional de Servicios de Salud y prestadores privados en convenio a nivel regional y consolidar la oferta nacional, determinando las brechas y alternativas de cierre de éstas.
- e) Monitorear los procesos de facturación y ejecución de transferencias de los recursos a los Servicios de Salud, a través de los distintos mecanismos de compra definidos.
- f) Proponer las solicitudes de los decretos presupuestarios que distribuyan los recursos financieros de los Servicios de Salud.
- g) Participar en las instancias responsables de proponer, diseñar e implementar programas garantizados y especiales del sector salud.
- h) Ser contraparte de las Direcciones Zonales del Fondo Nacional de Salud en el ámbito de competencia del Departamento.
- i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de la División.

Artículo 47. Del Departamento de Administración de Convenios dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Gestión de Prestadores.
- II. Subdepartamento de Programas Garantizados.

Artículo 48. Serán funciones del Subdepartamento de Gestión de Prestadores las siguientes:

- a) Ejercer la relación con la red de prestadores en convenio en las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- b) Proponer, administrar y monitorear el cumplimiento de los acuerdos de gestión y programáticos que se firmen con los Servicios de Salud, en las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.

- c) Administrar los contratos de compra sanitaria de los prestadores privados en convenio en las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- d) Monitorear la ejecución de actividad y de transferencia de los recursos a los Servicios de Salud, proponiendo solicitudes de decretos presupuestarios si corresponde.
- e) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 49. Serán funciones del Subdepartamento de Programas Garantizados las siguientes:

- a) Monitorear el cumplimiento de programas garantizados y especiales en toda la red de prestadores del país, determinar brechas y proponer su resolución en conjunto con las respectivas Direcciones Zonales a través de los distintos mecanismos de compra sanitaria.
- b) Monitorear y supervisar nuevos convenios de compra sanitaria que se definan en la división.
- c) Monitorear y validar la programación anual de la compra centralizada de medicamentos GES y No GES.
- d) Participar en las distintas comisiones de programas garantizados y especiales en el sector salud.
- e) Ser contraparte de las direcciones zonales en el ámbito de las competencias del Departamento.
- f) Analizar y poner a disposición información referente a los distintos convenios de compra sanitaria en el ámbito de programas garantizados.
- g) Asesorar a otras jefaturas, Divisiones, Departamentos y Direcciones Zonales en materias de compra complementaria de programas garantizados.
- h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 4°

DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE PRESTACIONES

Artículo 50. Serán funciones del Departamento de Análisis y Validación de Prestaciones las siguientes:

- a) Validar el pago de las prestaciones correspondientes a los convenios con prestadores de la red, de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- b) Optimizar el uso, realizar el seguimiento e identificar requerimientos del marco presupuestario asignado para la compra directa y los programas garantizados del Fondo Nacional de Salud.
- c) Entregar a las Direcciones Zonales lineamientos generales acerca de la validación de pago y el control presupuesto de compra directa y programas garantizados.
- d) Coordinar con prestadores en convenio el correcto funcionamiento en materia de presupuesto y pagos.
- e) Retroalimentar a los demás departamentos de la División en materias de presupuesto y validación de pagos.
- f) Asesorar a otras jefaturas, Divisiones y Direcciones Zonales en las materias propias de las funciones del departamento.

Artículo 51. Del Departamento de Análisis y Validación de Prestaciones dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Análisis Presupuestario.
- II. Subdepartamento de Validación de Prestaciones.

Artículo 52. Serán funciones del Subdepartamento de Análisis Presupuestario, las siguientes:

- a) Administrar las líneas presupuestarias asociadas a la compra directa y programas garantizados.
- b) Autorizar los pagos asociados a sentencias judiciales y Ley Ricarte Soto.
- c) Identificar y gestionar necesidades de modificaciones presupuestarias en coordinación con la División Gestión Financiera y Presupuestaria.

- d) Participar en el diseño y elaboración de las herramientas de compra de la División, a través del control y asignación de presupuesto.
- e) Controlar la disponibilidad presupuestaria de acuerdo con su ejecución.

Artículo 53. Serán funciones del Subdepartamento de Validación de Prestaciones, las siguientes:

- a) Validar el pago de las prestaciones correspondientes a los convenios con prestadores de la red, de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- b) Controlar y monitorear la validación del pago a nivel nacional.
- c) Validar las prestaciones que requieran autorización para el pago en el marco de la compra directa que efectúe el Fondo Nacional de Salud.

TÍTULO QUINTO DE LA DIVISIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Artículo 54. A la División Gestión y Desarrollo de las Personas le corresponderá diseñar y proponer estrategias en materias de gestión y desarrollo de personas del Fondo Nacional de Salud, liderando su implementación, con el objetivo de procurar ambientes laborales basados en el buen trato y promoviendo espacios de participación funcionaria que contribuyan a garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Artículo 55. Serán funciones de la División Gestión y Desarrollo de las Personas las siguientes:

- a) Asesorar al Director respecto de las materias de competencia de la División.
- b) Diseñar, proponer, actualizar e implementar políticas en los procesos relacionados con la gestión y desarrollo de las personas conforme a la legalidad vigente y a los objetivos estratégicos y los valores de la Institución.
- c) Asesorar a toda la Institución en materias relativas a la gestión y desarrollo de personas, cumpliendo con un rol estratégico y con los estándares de calidad operacional de su ámbito de acción, en materias tales como definición de estructuras e indicadores de gestión.
- d) Supervisar y controlar la gestión presupuestaria asociada al Subtítulo 21 cumpliendo con los criterios de probidad, transparencia, eficacia y eficiencia.
- e) Promover la participación y diálogo permanente con las personas y con las asociaciones de funcionarios y funcionarias, tendiendo a la colaboración entre éstos y los niveles directivos de la Institución, de acuerdo con la política de participación funcionaria establecida por la Institución.
- f) Gestionar y resolver los problemas que se derivan de la relación laboral entre el Fondo Nacional de Salud, las asociaciones de trabajadores y/o representantes de los trabajadores del Fondo Nacional de Salud.
- g) Desarrollar estudios de ambientes laborales, proponiendo estrategias para su mejoramiento continuo en las Divisiones, Direcciones Zonales y a la Dirección.
- h) Promover y velar por cumplimiento de los derechos, obligaciones, responsabilidades y calidad de vida de las personas que trabajan en la Institución.
- i) Velar por el cumplimiento de las normas de Alta Dirección Pública y por la oportunidad de los concursos regidos por la ley N°19.882.
- j) Entregar y supervisar la implementación de lineamientos de la División hacia las Direcciones Zonales.
- k) Apoyar a los Comités y Mesas de Trabajo asociadas a la gestión y el desarrollo de personas al desarrollo de sus objetivos.
- l) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Director.

Artículo 56. La División Gestión y Desarrollo de las Personas estará integrada por los siguientes Departamentos y Unidades, los cuales dependerán directamente de la Jefatura de la División:

- I. Departamento Calidad de Vida y Bienestar.
- II. Departamento Gestión de Personas.

- III. Departamento Desarrollo de Personas.
- IV. Unidad Análisis e Innovación en Recursos Humanos.
- V. Unidad de Relaciones Laborales.

PÁRRAFO 2°
DEL DEPARTAMENTO CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR

Artículo 57. Al Departamento Calidad de Vida y Bienestar le corresponderá promover y desarrollar acciones que propendan al mejoramiento de la Calidad de Vida, motivación y bienestar de las personas que trabajan en el Fondo, implementando medidas que potencien las buenas prácticas laborales y la generación de ambientes laborales positivos, y todas aquellas acciones que generen condiciones y espacios que fortalezcan el compromiso e identidad de las personas con los fines de la Institución.

Del Departamento de Calidad de Vida y Bienestar dependerán las siguientes Unidades y servicio:

- I. Servicio de Bienestar.
- II. Unidad de Calidad de Vida y Conciliación.
- III. Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

Artículo 58. El funcionamiento del Servicio de Bienestar se encuentra reglamentado por el decreto supremo N°28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba reglamento general para los servicios de bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, y por el decreto supremo N°179, de 1996, y sus modificaciones, que aprueba reglamento del Servicio de Bienestar del Fondo Nacional de Salud.

Serán funciones del Servicio de Bienestar, las siguientes:

a) Gestionar el Servicio de Bienestar en los ámbitos legales, administrativos, contables y en su relación con la Superintendencia de Seguridad Social, velando porque el acceso y la entrega de los beneficios sea equitativa y acorde con la normativa vigente para todos sus afiliados y cargas legales.

Artículo 59. Serán funciones de la Unidad de Calidad de Vida y Conciliación, las siguientes:

a) Elaborar, ejecutar y evaluar el Programa de Calidad de Vida, de acuerdo con los lineamientos y normas emanadas desde el Servicio Civil, priorizando la conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo; buen trato y protección a la dignidad y ambientes laborales.

b) Participar del desarrollo e implementación del Plan de Comunicaciones Internas con el objetivo de fortalecer valores y la cultura institucional, difundiendo buenas prácticas laborales y acciones para el mejoramiento del clima laboral.

c) Implementar el diagnóstico, diseño y gestión de procesos de desarrollo organizacional, alineados con la planificación estratégica del Fondo.

d) Contribuir al fortalecimiento de la identidad cultural del Fondo.

a) Diseñar, planificar, coordinar y evaluar actividades culturales, recreacionales y de reconocimiento que fortalezcan el ambiente laboral de los funcionarios a nivel nacional.

b) Desarrollar y mantener actualizados indicadores que den cuenta del estado de la calidad de vida laboral y su impacto en las personas al interior de la institución. Brindar a los/las funcionarios/as información y asesoría necesaria sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

c) Generar instancias de difusión de los derechos y deberes en materia de protocolo de conciliación.

d) Proponer acciones que permitan mejorar los servicios conciliatorios con los que cuenta la institución.

e) Generar en forma periódica estudios que permitan caracterizar los intereses y necesidades de los/las funcionarios/as en materias de tensiones conciliatorias.

f) Gestionar, administrar y controlar la asignación del derecho a sala cuna y beneficios de jardín infantil.

g) Gestionar la entrega oportuna de uniformes institucionales, de acuerdo con el Protocolo de Imagen Corporativa.

h) Gestionar y coordinar los beneficios con la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

i) Coordinar, activar y mantener redes de apoyo con diversas entidades encargadas de entregar beneficios sociales y otras instituciones relacionadas.

Artículo 60. Serán funciones de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, las siguientes:

a) Mejorar los grados de satisfacción y bienestar físico y psicológico por parte de los funcionarios en su labor y en su entorno de trabajo a través de un programa anual de trabajo.

b) Planificar y dirigir el proceso de medición y satisfacción laboral, así como la implementación de los planes de mejora para cada una de las unidades de trabajo involucradas, a nivel nacional.

c) Emitir certificados y oficios que aprueben planes de higiene, seguridad y ambientes de trabajo.

d) Atender todo lo relativo a la Ley N°16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

e) Proponer mejoras en los espacios y ambientes laborales dentro del ámbito de su competencia.

f) Difundir, capacitar y retroalimentar a los/as funcionarios/as en materias de prevención de riesgos.

g) Proponer y mantener actualizados los reglamentos de higiene y seguridad que correspondan.

h) Asesorar a las distintas áreas sobre las mejoras en seguridad y salud ocupacional.

i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura del Departamento.

PÁRRAFO 3° DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PERSONAS

Artículo 61. Al Departamento Gestión de Personas le corresponderá administrar y gestionar los procesos de personal, de remuneraciones, y de gestión presupuestaria asociada al subtítulo 21.

Artículo 62. Serán funciones del Departamento Gestión de Personas las siguientes:

a) Apoyar la definición de estructuras institucionales acordes con los objetivos estratégicos.

b) Asegurar el correcto cálculo y liquidación de las remuneraciones de los funcionarios del Fondo, en forma oportuna y confiable, cumpliendo con la normativa existente en estas materias.

c) Gestionar el ciclo de vida laboral de las personas cautelando el correcto ingreso, nombramiento, reconocimiento de derechos funcionarios y desvinculación, de conforme a la normativa vigente.

d) Supervisar y controlar la gestión presupuestaria asociada al Subtítulo 21 con criterios de probidad, transparencia, eficacia y eficiencia.

e) Tramitar y gestionar las contrataciones y nombramientos de funcionarios del Fondo Nacional de Salud.

f) Ejecutar el control de la dotación a fin de asesorar técnicamente en la provisión de éstas.

g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de División.

Artículo 63. Del Departamento Gestión de Personas dependerán los siguientes Subdepartamentos:

I. Subdepartamento Administración de Personal.

II. Subdepartamento Remuneraciones.

Artículo 64. Serán funciones del Subdepartamento Administración de Personal las siguientes:

a) Ejecutar los procesos administrativos relativos a la contratación, mantención, promoción y desvinculación de los funcionarios y servidores públicos de la Institución.

b) Asegurar el correcto reconocimiento de derechos establecidos por el Estatuto Administrativo y normas complementarias.

- c) Controlar el cumplimiento de las obligaciones funcionarias legalmente establecidas.
- d) Gestionar y custodiar adecuadamente la información física y digital tanto internamente como hacia otras Instituciones, asegurando la custodia de documentos de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Administrar las glosas del subtítulo 21 Gastos en Personal.
- f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura del Departamento.

Artículo 65. Serán funciones del Subdepartamento Remuneraciones las siguientes:

- a) Asegurar el correcto y oportuno pago de remuneraciones, previsión, impuestos y obligaciones con terceros de los funcionarios, funcionarias y servidores públicos de la Institución, acorde con la normativa e instrucciones vigentes en la materia.
- b) Asesorar a los funcionarios y las funcionarias en materias de remuneraciones, previsionales, estatutarias y legislativas asociadas a remuneraciones a través de atención directa y de diversos medios de difusión.
- c) Gestionar las mejoras a los procesos pertinentes ante los proveedores de Sistemas informáticos (SIRH, SUSESO, SII, PREVIRED).
- d) Asegurar la integralidad y calidad de los procesos asociados al pago de bonificaciones, aguinaldos y otros beneficios establecidos legalmente.
- e) Reportar el estado de ejecución del Subtítulo 21.
- f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 4º

DEL DEPARTAMENTO DESARROLLO DE PERSONAS

Artículo 66. Al Departamento Desarrollo de Personas le corresponderá gestionar y controlar el diseño e implementación de procesos que garanticen el desarrollo de los funcionarios y las funcionarias del Fondo a nivel nacional, a través de la entrega de herramientas, desarrollo de habilidades y aplicación de mecanismos de evaluación que consideren las necesidades perfeccionamiento y desarrollo de las personas y las funciones asociadas a su cargo, acorde a los lineamientos estratégicos definidos por la institución.

Asimismo, le corresponderá gestionar los procesos de movilidad, reclutamiento y selección de acuerdo con las competencias establecidas para el cargo, aplicando mecanismos transparentes, eficaces y eficientes de acuerdo con la normativa vigente.

Del Departamento Desarrollo de Personas dependerá el siguiente Subdepartamento:

I. Subdepartamento de Reclutamiento, Selección y Carrera Funcionaria.

Artículo 67. Serán funciones del Subdepartamento de Reclutamiento, Selección y Carrera Funcionaria, las siguientes:

- a) Coordinar y ejecutar los procedimientos de reclutamiento, selección y contratación de personal, de acuerdo con la política determinada y a la normativa vigente.
- b) Coordinar y ejecutar los procedimientos relativos a concursos de tercer nivel jerárquico, concursos de promoción y concursos públicos de ingreso, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Gestionar el escalafón de mérito de funcionarios y funcionarias de la Institución.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la jefatura del Departamento.

Artículo 68. En el Departamento de Desarrollo de Personas, además del Subdepartamento de Reclutamiento, Selección y Carrera Funcionaria señalado en el artículo que antecede, existirán dos áreas que no constituyen unidades orgánicas y se denominan de Formación e Inducción y el área de Gestión de Desempeño.

Artículo 69. El área de Formación e Inducción se encargará de cumplir las siguientes funciones:

- a) Gestionar el proceso de capacitación institucional, incorporando la formación dentro de los planes anuales para las áreas claves institucionales.
- b) Diseñar, actualizar y gestionar planes de formación para el personal de la Institución, acordes a los resultados de los procesos de Detección de Necesidades de Capacitación y Gestión del Desempeño.

- c) Ejecutar los Planes Anuales de Capacitación y el presupuesto correspondiente, en base a la realización de una adecuada detección de Necesidades de Capacitación, a la normativa vigente y compromisos Institucionales.
- d) Definir y desarrollar un modelo de formación para el personal del Fondo Nacional de Salud.
- e) Conformar, dirigir y coordinar el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación y entregar los lineamientos para el funcionamiento de estos comités a nivel zonal.
- f) Coordinar y ejecutar las acciones necesarias para llevar a cabo la inducción del personal que ingresa a la Institución.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la jefatura del Departamento.

Artículo 70. El área de Gestión de Desempeño se encargará de cumplir las siguientes funciones:

- a) Implementar, difundir y capacitar en herramientas que permitan fortalecer la gestión del desempeño de funcionarios, jefaturas y directivos, resguardando el cumplimiento de la normativa vigente.
- b) Proponer, difundir, controlar e instalar un Sistema de Gestión del Desempeño para el personal potenciando sus competencias y alineándose a los objetivos de la organización.

PÁRRAFO 5°

DE LA UNIDAD ANÁLISIS E INNOVACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

Artículo 71. La Unidad Análisis e Innovación en Recursos Humanos se encargará de cumplir las siguientes funciones:

- a) Coordinar, consolidar y enviar los informes de indicadores de gestión de personas a las diferentes entidades externas que lo soliciten.
- b) Monitorear del cumplimiento de los PMG, CDC, KPI y otros indicadores de gestión y desempeño asociados a la División.
- c) Proponer y desarrollar indicadores de gestión que faciliten el ejercicio del rol de las jefaturas en los distintos niveles de la organización.
- d) Realizar seguimiento y proponer reportabilidad de las Normas de Aplicación General en materias de gestión y desarrollo de personas, establecidas por la Dirección Nacional de Servicio Civil.
- e) Generar proyectos que permitan generar innovación en los distintos procesos al interior de la División.
- f) Proponer nuevas metodologías y modelos de trabajo a nivel de división e institucional asociadas a la gestión y desarrollo de las personas.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la Jefatura de la División.

PÁRRAFO 6°

DE LA UNIDAD RELACIONES LABORALES

Artículo 72. La Unidad de Relaciones Laborales tendrá a su cargo la coordinación de la relación institucional con las Asociaciones de Funcionarios y Funcionarias y otras organizaciones que representen a personal del Fondo Nacional de Salud, tanto a nivel central como nacional, con el objeto de colaborar en la gestión y análisis en materias propias de gestión y desarrollo de personas y relaciones laborales, en la solución alternativa de conflictos y asistir técnicamente en el desarrollo de políticas, programas y acciones destinadas a brindar a los actores laborales información sobre materias propias, procurando fortalecer las instancias de participación y diálogo interno.

Serán funciones del área de Relaciones Laborales:

- a) Canalizar las demandas, inquietudes y problemas que planteen las personas a través de sus Asociaciones y/u organizaciones.
- b) Desarrollar relaciones laborales basadas en la cooperación, gestionando espacios de diálogo con las Asociaciones y/u organizaciones de funcionarios.
- c) Promover una cultura laboral sustentada en los valores, definidos para el logro de las metas, favoreciendo un clima laboral que contribuya a una mayor eficiencia y productividad.

d) Gestionar y proponer al Director soluciones a los problemas que se derivan de la relación laboral entre el Fondo Nacional de Salud y las Asociaciones de Funcionarios y Funcionarias de la Institución u otras agrupaciones de representación funcionaria que pudieran existir.

e) Desarrollar acciones orientadas a garantizar el desarrollo armónico entre el Fondo Nacional de Salud, sus trabajadores y las organizaciones representativas de estos, de forma que se fomente un adecuado clima laboral que permita garantizar continuidad de servicio a la comunidad usuaria, elevando a su vez la productividad.

f) Mantener un contacto fluido y permanente con las Asociaciones de Funcionarios y Funcionarias y organizaciones de los trabajadores del Fondo Nacional de Salud.

g) Responder por el Fondo Nacional de Salud ante los organismos reguladores de las normas que afectan a los trabajadores en materia laboral, de acuerdo con los lineamientos entregados por el Director.

h) Promover la difusión y la capacitación de las Jefaturas en normativa regulatoria de las Asociaciones de Funcionarios y Funcionarias y sus deberes y derechos.

i) Promover la creación de mesas de trabajo para la discusión de temas relevantes acordadas con las Asociaciones de Funcionarios y Funcionarias.

j) Mantener al día la normativa y jurisprudencia en materia de relaciones laborales en el Sector Público.

k) Asesorar a los/as Directivos/as de la Institución en materias de relaciones laborales.

l) Proponer un Plan de Participación Funcionaria en materias de gestión y desarrollo de personas.

m) Mantener informadas a las Jefaturas de Servicio y de Divisiones sobre materias de relaciones laborales al interior del Fondo Nacional de Salud.

TÍTULO SEXTO DE LA DIVISIÓN GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

PÁRRAFO 1º DE LA DIVISIÓN GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

Artículo 73. A la División Gestión Financiera y Presupuestaria le corresponderá proponer la política y administrar los procesos de intermediación financiera y de gestión de recursos financieros y presupuestarios del Fondo. Deberá gestionar la recaudación de Cotizaciones, el Aporte Fiscal y otros ingresos del Fondo. Asimismo, le corresponderá diseñar y proponer las políticas y normas de ejecución presupuestaria del Fondo Nacional de Salud y del Sistema Nacional de Servicios de Salud.

La División Gestión Financiera y Presupuestaria será sucesora legal para todos los efectos de la División Gestión Financiera establecida en la resolución exenta 4A/Nº28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores.

Artículo 74. Serán funciones de la División Gestión Financiera y Presupuestaria las siguientes:

a) Recaudar, administrar y distribuir los recursos señalados en el artículo 55 del decreto con fuerza de ley Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud.

b) Financiar, total o parcialmente, a través de aportes directos, per cápita, pagos directos por prestaciones o asociados a diagnósticos, convenios u otras modalidades que a futuro se establezcan, las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del Régimen en cualquiera de sus modalidades por organismos, entidades y personas, sean públicas o privadas; y financiar de igual manera, la adquisición de los equipos, implementos y otros elementos de infraestructura que requieran los establecimientos públicos del Sistema.

c) Gestionar los ingresos del Fondo por concepto de recaudación de cotizaciones de salud, resguardando el cumplimiento de los contratos y convenios de recaudación sostenidos por la Institución con organismos externos.

d) Velar por el correcto y oportuno pago de las cotizaciones de salud.

e) Fiscalizar la recaudación de cotizaciones.

f) Cuidar que el financiamiento que el Fondo efectúe corresponda a las prestaciones otorgadas a sus beneficiarios, así como velar por el cumplimiento de las normas e instrucciones que dicte el Ministerio de Salud sobre acceso, calidad y oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios por parte de los establecimientos y profesionales que, por ley o convenio, estén obligados a efectuarlas.

g) Colaborar con el Subsecretario de Salud Pública en la administración del financiamiento de las acciones de salud contempladas en programas de carácter nacional o que deban ser financiadas por el Estado sin consideración a la calidad previsional del individuo o institución que se beneficia.

h) Velar por el cumplimiento de la garantía de protección financiera a los beneficiarios del Fondo Nacional de Salud.

i) Definir la política de otorgamiento y cobranza de Préstamos Médicos a los afiliados del Fondo, destinado a financiar atenciones de salud, de acuerdo con la normativa vigente, para ambas modalidades de atención.

j) Asesorar al Director del Fondo en la colaboración con el Ministerio de Salud para la formulación del proyecto de presupuesto anual del Sector Público de Salud, y en la administración financiera y presupuestaria sectorial.

k) Definir políticas y procedimientos relativos a preparación de estados que involucran movimientos financieros y presupuestarios del Fondo Nacional de Salud.

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

m) Estudiar, diseñar, proponer y evaluar los planes, políticas, normas y procedimientos en materia económica y financiera del Fondo, en concordancia con la política económica y social del Gobierno, y realizar las demás tareas que en el ámbito financiero le encomiende el Director, asesorando a las demás unidades sobre estas materias.

n) Informar y reportar periódicamente a instituciones fiscalizadoras, a instituciones públicas relacionadas y a las autoridades superiores del Fondo Nacional de Salud, acerca de la situación financiera del Servicio y de sus posibles proyecciones, proponiendo medidas de acción para el uso más eficiente de los recursos financieros con los que cuenta la repartición.

o) Elaborar y proponer el presupuesto anual del Fondo Nacional de Salud.

p) Definir la política de cobranza y condonación de deudas por copago, asociados a atenciones de salud entregadas en la Modalidad de Atención Institucional, en concordancia con los objetivos del Servicio.

q) Definir la política de cobranza prejudicial y judicial, en el ámbito de las cotizaciones de salud adeudadas.

r) Validar y tramitar procesos de incobrabilidad de cuentas por cobrar del Fondo Nacional de Salud.

Artículo 75. La División Gestión Financiera y Presupuestaria estará integrada por los siguientes Departamentos, los cuales dependerán directamente del Jefe de la División:

I. Departamento Programación Financiera.

II. Departamento Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera.

III. Departamento Finanzas.

PÁRRAFO 2º DEL DEPARTAMENTO PROGRAMACIÓN FINANCIERA

Artículo 76. Serán funciones del Departamento Programación Financiera las siguientes:

a) Supervisar, gestionar, asesorar y ejecutar acciones de control y análisis en materia de programación financiera y presupuestaria de los Servicios de Salud y del Fondo.

b) Planificar, gestionar y coordinar la elaboración del presupuesto del Fondo y de los Servicios de Salud.

c) Administrar y controlar el proceso de pago y transferencias a los prestadores públicos y privados, tanto para la Modalidad Institucional como también en la Modalidad Libre Elección.

d) Potenciar alianzas estratégicas inter-institucional y al interior del Fondo para una gestión financiera sectorial eficiente.

e) Coordinar a las Direcciones Zonales y otras dependencias del Fondo, en materias de competencia del Departamento y dar cumplimiento a las demás tareas que le encomiende el Jefe de la División.

Artículo 77. Del Departamento Programación Financiera dependerán los siguientes Subdepartamentos:

I. Subdepartamento Gestión Presupuestaria.

II. Subdepartamento Análisis Financiero de los Servicios de Salud.

III. Subdepartamento Gestión Pago a Prestadores.

Artículo 78. Serán funciones del Subdepartamento Gestión Presupuestaria las siguientes:

a) Gestionar la elaboración y propuesta del proyecto anual de presupuesto del Fondo Nacional de Salud, en las etapas de formulación y de distribución de los marcos presupuestarios en los distintos programas que se dispongan en la Ley de Presupuesto del Sector Público, y colaborar en la formulación del proyecto de presupuesto del Sistema Nacional de Servicios de Salud, de acuerdo con los lineamientos entregados por la autoridad.

b) Gestionar el presupuesto vigente, tanto del Fondo Nacional de Salud como de los Servicios de Salud y establecimientos experimentales, mediante el seguimiento de la ejecución y sus modificaciones presupuestarias durante el año, considerando las normas de flexibilidad presupuestaria contempladas en la Ley de Presupuesto del Sector Público e informar el presupuesto y glosas presupuestarias vigentes.

c) Elaborar, proponer y controlar la programación financiera y flujos de caja mensual del Fondo Nacional de Salud.

d) Monitorear la ejecución presupuestaria del Fondo Nacional de Salud velando por la disciplina financiera, generando información presupuestaria-financiera en forma oportuna y uniforme, que contribuya a la toma de decisiones de las diferentes Autoridades del Sector Salud.

e) Supervisar la aplicación de normas e instrucciones dadas por los entes contralores del Fondo en el ámbito financiero, de acuerdo con los procedimientos y a la normativa vigente.

f) Velar por la entrega, en los plazos y condiciones que las disposiciones legales y reglamentarias establecen, de la información presupuestaria a las entidades fiscalizadoras y a los organismos de la Administración del Estado que lo requieran. Esta información se entregará, entre otros instrumentos, a través de Informes de Glosas Presupuestarias, Programación Financiera, Modificaciones presupuestarias.

g) Gestionar y administrar financieramente la aplicación de la ley N° 20.850.

h) Preparar resoluciones aprobatorias de pagos por concepto de cumplimiento sentencias ejecutoriadas de los Tribunales del país.

i) Participar en la elaboración y control de los Acuerdos de Gestión con los Servicios de Salud y establecimientos experimentales.

j) Operativizar y asegurar las disponibilidades financieras a los Servicios de Salud y establecimientos experimentales, a través de las transferencias del Programa de Prestaciones Valoradas, de conformidad con los marcos presupuestarios previamente aprobados.

k) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

Artículo 79. Serán funciones del Subdepartamento Análisis Financiero de los Servicios de Salud las siguientes:

a) Programar, operativizar y asegurar las disponibilidades financieras a los Servicios de Salud y establecimientos experimentales, a través de las transferencias de los Programas de Atención Primaria y de Prestaciones Institucionales, de conformidad con los marcos presupuestarios previamente aprobados.

b) Gestionar el presupuesto vigente del Programa Atención Primaria (APS), según requerimiento de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, mediante modificaciones presupuestarias, considerando las normas de flexibilidad presupuestaria contempladas en la Ley de Presupuestos del Sector Público.

c) Controlar y validar la Rendición de Cuentas de los Servicios de Salud, por las transferencias de recursos recibidas de los Programas Atención Primaria, de Prestaciones Valoradas y de Prestaciones Institucionales, según lo establecido por la normativa de la Contraloría General de la República.

d) Monitorear la ejecución presupuestaria de los Servicios de Salud velando por la disciplina financiera del sistema, generando información Presupuestaria-Financiera en forma oportuna y uniforme, que contribuya a la toma de decisiones de las diferentes Autoridades del Sector Salud.

e) Desarrollar, implementar, evaluar y monitorear indicadores de gestión financiera y de producción de los prestadores públicos.

f) Supervisar la aplicación de normas e instrucciones dadas por los entes contralores del Fondo a los Servicios de Salud en el ámbito financiero, de acuerdo con los procedimientos y a la normativa vigente.

g) Velar por la entrega, en los plazos y condiciones que establece la normativa, de la información presupuestaria a las entidades fiscalizadoras y organismos de la Administración del Estado que lo requieran, como son los Acuerdos de Gestión con los Servicios de Salud e Informes de Glosa.

h) Participar en la elaboración y control de los Acuerdos de Gestión con los Servicios de Salud y establecimientos experimentales.

i) Impartir instrucciones a las Direcciones Zonales cuando sea necesario para la correcta gestión financiera de los Servicios de Salud.

j) Coordinar, en conjunto con las Direcciones Zonales y Divisiones del Fondo, materias de análisis financiero y presupuestario del Sistema Nacional de Servicios de Salud.

k) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

Artículo 80. Serán funciones del Subdepartamento Gestión Pago a Prestadores las siguientes:

a) Gestionar y controlar los procesos de autorización de pagos a los prestadores públicos y privados por las prestaciones otorgadas a través de la Modalidad Libre Elección.

b) Gestionar y controlar el proceso de autorización de pagos de prestaciones validadas correspondientes al concepto presupuestario "convenio de prestaciones a privados", por intermedio de los sistemas informáticos dispuestos para ello.

c) Controlar y monitorear la correcta ejecución presupuestaria correspondiente a los convenios de compra de prestaciones a privados.

d) Gestionar la validación y pago de las compras directas realizadas a prestadores públicos y privados.

e) Supervisar la aplicación de normas e instrucciones dadas por los entes contralores del Fondo en el ámbito de los procedimientos tributarios, de acuerdo con la normativa vigente.

f) Coordinar, con las Direcciones Zonales y Divisiones del Fondo, materias de pago a prestadores.

g) Monitorear e informar la ejecución de los indicadores de gestión del Departamento.

h) Participar en el desarrollo de nuevas herramientas de pago a prestadores públicos y privados.

i) Resolver requerimientos de prestadores, usuarios internos o externos presentadas en materias de pagos, cobranzas o documentación tributaria electrónica.

j) Ejecutar, controlar y velar por el cumplimiento de las instrucciones de las retenciones judiciales enviadas por organismos públicos competentes a prestadores en convenio de libre elección o que se trate de convenios de compra de prestaciones a privados.

k) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 3°

DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE COTIZACIONES Y PROTECCIÓN FINANCIERA

Artículo 81. Serán funciones del Departamento Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera las siguientes:

a) Diseñar, gestionar e implementar un sistema de información integral de recaudación de cotizaciones de salud, generando las políticas, normas y procedimientos que lo regulen.

b) Diseñar, proponer e implementar la política y procedimientos de cobranza y recaudación, tanto de cotizaciones como de copagos adeudados.

c) Diseñar, proponer e implementar la política de otorgamiento, cobranza y recaudación de Préstamos Médicos a los afiliados del Fondo, destinado a financiar atenciones de salud, de acuerdo con la normativa vigente, para ambas modalidades de atención.

d) Velar por el cumplimiento de la garantía de protección financiera y la cobranza de los copagos derivadas de las prestaciones de salud GES.

e) Elaborar, proponer e implementar la política de fiscalización de cotizaciones de salud del Fondo Nacional de Salud, para lo cual deberá seleccionar el cuerpo de fiscalizadores, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17° de la ley N° 17.322 y en el artículo 2° del decreto ley N° 1.526, de 1976, quienes, para estos efectos, estarán investidos de la calidad de ministros de fe.

f) Implementar el proceso de regularización de cotizaciones entre las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE) y el Fondo, velando por el correcto traspaso y aclaración de las cotizaciones de salud, entre ambas instituciones.

g) Ejecutar una eficiente fiscalización de cotizaciones en salud velando por el correcto y oportuno pago de éstas.

h) Diseñar, proponer e implementar la política, procedimientos y normas asociados a la condonación de intereses y reajustes por cotizaciones, y reajustes, intereses y deudas por copagos.

i) Ejecutar la condonación de intereses y reajustes asociados a las cotizaciones de salud a nivel nacional y ejecutar la condonación total o parcial de las deudas por copagos, correspondiente a la Región Metropolitana de Santiago y a la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

j) Administrar y controlar el cumplimiento de los contratos y convenios de responsabilidad de este departamento.

k) Validar y tramitar procesos de incobrabilidad de deudas por cotizaciones de salud, por préstamos médicos y por copagos de prestaciones recibidas.

l) Coordinar a las Direcciones Zonales, en materias de competencia del Departamento, y dar cumplimiento a las demás tareas que encomiende el Jefe de la División.

Artículo 82. Del Departamento Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento Recaudación de Cotizaciones.
- II. Subdepartamento de Fiscalización de Cotizaciones.
- III. Subdepartamento de Cobranza.

Artículo 83. Serán funciones del Subdepartamento Recaudación de Cotizaciones las siguientes:

a) Gestionar y controlar la recaudación de los recursos financieros asociados a las cotizaciones de salud que deben realizar los empleadores y otros entes afectos al pago de imposiciones previsionales en salud.

b) Administrar, gestionar, controlar y evaluar los contratos y/o convenios de recaudación de cotizaciones de salud vigentes, si los hubiere.

c) Diseñar, implementar y controlar los procesos que permitan dar cumplimiento a la normativa que rige el proceso de devolución de cotizaciones de salud mal enteradas en el Fondo Nacional de Salud y el proceso de recuperación de cotizaciones de salud erróneamente enteradas en las Instituciones de Salud Previsional, establecido por la Superintendencia de Salud.

d) Diseñar, implementar y controlar los procesos que permitan dar cumplimiento a la normativa que rige el proceso de devolución de cotizaciones pagadas en exceso, tanto masivo como individual, establecido por la Superintendencia de Salud.

e) Diseñar y establecer procesos que permitan que la base de datos integrada de cotizaciones en salud disponga de procesos de regularización de información que proporcionen una base actualizada.

f) Generar y gestionar informes de gestión y estadísticos en materia de cotizaciones de salud para la toma de decisiones.

g) Gestionar y responder dentro de los plazos establecidos, las solicitudes cuya materia sea responsabilidad de este subdepartamento.

h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

Artículo 84. Serán funciones del Subdepartamento de Fiscalización de Cotizaciones las siguientes:

a) Ejercer la función fiscalizadora de la institución en cuanto a cotizaciones de salud con el propósito de velar por el cumplimiento de la normativa previsional vigente, para un correcto y oportuno pago de éstas.

b) Diseñar, elaborar y ejecutar un plan de fiscalización de cotizaciones de salud eficiente, a nivel nacional y en coordinación con cada una de las Direcciones Zonales del Fondo Nacional de Salud.

c) Diseñar, elaborar y ejecutar procesos de fiscalización preventivos, notificando electrónicamente a los entes pagadores de cotizaciones de los hallazgos detectados, con el objeto de que regularicen sus registros de forma proactiva y voluntaria, en concordancia con el plan de fiscalización.

- d) Realizar procesos de fiscalización integrales: Revisión, análisis y conclusiones y para aquellos casos, de corresponder, aplicar las multas administrativas respectivas.
- e) Diseñar y generar información para fomentar el conocimiento y la aplicación adecuada de la normativa laboral y previsional vigente, en cuanto a la declaración y pago de cotizaciones de salud, por parte de los empleadores y los trabajadores.
- f) Generar y gestionar informes de gestión y estadísticos en materia de Fiscalización de cotizaciones de salud para la toma de decisiones.
- g) Aplicar y condonar de corresponder, aquellas multas administrativas de acuerdo con el procedimiento establecido, por impedimento a la labor fiscalizadora.
- h) Gestionar y responder dentro de los plazos establecidos, las solicitudes cuya materia sea responsabilidad de este subdepartamento.
- i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

Artículo 85. Serán funciones del Subdepartamento de Cobranza las siguientes:

- a) Velar por el correcto cumplimiento de la Garantía de Protección Financiera establecida en el régimen GES, a través de la gestión y monitoreo permanente del Sistema de Gestión de Garantías de Protección Financiera (GGPF), que da sustento y permite determinar el valor del copago respectivo.
- b) Revisar y proponer las modificaciones y actualizaciones al proceso del Sistema de Gestión de Garantías de Protección Financiera, en lo que fuere procedente y necesario.
- c) Definir y controlar el cumplimiento de los procesos asociados al otorgamiento, cobranza y recaudación de los préstamos médicos de acuerdo con la normativa vigente, de manera tal de asegurar una correcta gestión y control de estos.
- d) Definir y controlar el cumplimiento de los procesos asociados a la condonación de deuda por copagos en la Modalidad de Atención Institucional (MAI), de acuerdo con la normativa vigente, de manera tal de asegurar una correcta gestión y control de estos.
- e) Diseñar, proponer, implementar y evaluar la política y procedimientos de condonación de deudas por copagos de los afiliados por atenciones de salud recibidas en Modalidad de Atención Institucional a nivel nacional y resolver las solicitudes correspondientes a la Región Metropolitana de Santiago y a la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- f) Generar y gestionar informes de gestión y estadísticos en materia de cobranza, para la toma de decisiones.
- g) Gestionar y responder dentro de los plazos establecidos, las solicitudes cuya materia sea responsabilidad de este subdepartamento.
- h) Ejercer la función de cobranza de las deudas por cotizaciones de Salud, así como de aquellas generadas por concepto de préstamos médicos y copagos por las prestaciones de salud recibidas.
- i) Proponer procesos de incobrabilidad de deudas por cotizaciones de salud y deudas de copagos por atenciones de salud recibidas.
- j) Diseñar y proponer la política y procedimientos de cobranza prejudicial y judicial para deudas por cotizaciones de salud y deudas por copagos.
- k) Diseñar, proponer, implementar y evaluar la política y procedimientos de condonación de intereses y reajustes de cotizaciones de salud.
- l) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

**PÁRRAFO 4°
DEL DEPARTAMENTO FINANZAS**

Artículo 86. Serán funciones del Departamento Finanzas las siguientes:

- a) Apoyar el proceso de formulación de presupuesto anual del Fondo Nacional de Salud de acuerdo con las normas que rigen la materia.
- b) Velar por la correcta y oportuna ejecución del presupuesto, de acuerdo con las normas legales y reglamentarias que rigen la materia, administrando el Sistema de Información de Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- c) Confeccionar la contabilidad del Fondo Nacional de Salud de acuerdo con la normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación.
- d) Asesorar a las Divisiones, Departamentos, Subdepartamentos y Direcciones Zonales en cualquier aspecto de índole financiero-contable y presupuestaria que tenga relación con la administración e inversión de los recursos económicos asignados al Fondo Nacional de Salud.

e) Informar y reportar periódicamente a instituciones fiscalizadoras, a instituciones públicas relacionadas y a las autoridades superiores del Fondo Nacional de Salud acerca de la situación financiera del Servicio y de sus posibles proyecciones, proponiendo medidas de acción para el uso más eficiente de los recursos financieros con los que cuenta la repartición.

f) Custodiar las garantías contractuales, los cheques protestados y los ingresos y egresos contables.

g) Efectuar los registros de ingresos y egresos, conforme a la normativa y procedimientos vigentes.

h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de la División.

Artículo 87. Del Departamento Finanzas dependerán los siguientes Subdepartamentos:

I. Subdepartamento Presupuesto Interno.

II. Subdepartamento Tesorería.

III. Subdepartamento Contabilidad.

Artículo 88. Serán funciones del Subdepartamento Presupuesto Interno las siguientes:

a) Generar información y reportaría presupuestaria actualizada respecto de los flujos anuales de recursos financieros del Fondo Nacional de Salud.

b) Orientar y coordinar el proceso de formulación presupuestaria, en el ámbito de sus funciones.

c) Coordinar y controlar la programación y ejecución del presupuesto a nivel nacional de acuerdo con la planificación de actividades de los proyectos y programas.

d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

Artículo 89. Serán funciones del Subdepartamento Tesorería las siguientes:

a) Efectuar los registros de ingresos y egresos, conforme a los procedimientos aprobados y las instrucciones impartidas por la Dirección y la normativa vigente.

b) Administrar y efectuar las conciliaciones bancarias de las cuentas bancarias del Fondo Nacional de Salud. Asimismo, le corresponderá el control y coordinación de bancos a nivel país.

c) Recibir, custodiar y controlar garantías contractuales.

d) Controlar y analizar cheques protestados.

e) Controlar y analizar el pago de prestaciones objetadas.

f) Coordinar, controlar y analizar los montos de dinero en efectivo (sencillo) entregado a las sucursales del país.

g) Revisar, controlar, ajustar los procesos de recaudación por concepto de Modalidad Libre Elección (Sucursales, EEDD, Recaudadores).

h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

Artículo 90. Serán funciones del Subdepartamento Contabilidad las siguientes:

a) Confeccionar la contabilidad del Fondo Nacional de Salud, administrando el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y realizar los cierres contables mensuales y anuales.

b) Supervisar, asesorar y controlar la contabilidad de las Direcciones Zonales, instruyendo las normas administrativas y tributarias respectivas.

c) Preparar informes mensuales para la Contraloría General de la República, Dirección de Presupuesto y otras entidades relacionadas, respecto de los resultados del proceso, reflejando la situación financiera, patrimonial y presupuestaria del Fondo Nacional de Salud.

d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento.

TÍTULO SÉPTIMO DE LA DIVISIÓN GESTIÓN DE USUARIOS

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISIÓN GESTIÓN DE USUARIOS

Artículo 91. A la División Gestión de Usuarios le corresponderá asegurar atención de calidad, oportuna y eficiente que satisfaga la demanda de los usuarios a través de un Modelo de Atención Ciudadana, supervigilando la implementación de las políticas públicas.

La División Gestión de Usuarios será sucesora legal para todos los efectos de la División Servicio al Usuario establecida en la resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores.

Artículo 92. Serán funciones de la División Gestión de Usuarios las siguientes:

- a) Supervisar, en coordinación con las Divisiones y Departamentos del Nivel Central, a las Direcciones Zonales en el cumplimiento de las tareas y funciones desconcentradas del Fondo Nacional de Salud que le competen, así como velar por una eficiente operatividad de ellas.
- b) Administrar y gestionar la aplicación de las políticas de atención integral para los canales de atención presencial y virtual a nivel nacional.
- c) Definir, desarrollar e implementar las políticas y procedimientos relacionados en materia de servicios y productos tales como: afiliación, calificación, atención y mantención de afiliados y beneficiarios; venta de órdenes de atención de salud y programas de atención de salud; gestión de solicitudes ciudadanas, gestión de solicitudes de acceso a la información pública, gestión de solicitudes asociadas al cumplimiento de la Ley del Lobby y Fondo Nacional de Salud en terreno.
- d) Evaluar, controlar y administrar los contratos de Puntos de Atención Externos de cobertura nacional y gestionar el soporte operacional requerido para este canal de atención presencial.
- e) Administrar y velar por el correcto y óptimo cumplimiento de las políticas públicas tales como Ley de Participación Ciudadana, Ley de Transparencia, Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y género, y velar por su correcta implementación y adecuación en los distintos ámbitos del Fondo Nacional de Salud, tanto a nivel central como en todas las reparticiones.
- f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Director.

Artículo 93. De la División Gestión de Usuarios dependerán la siguiente Unidad y Departamentos:

- I. Departamento de Atención Presencial.
- II. Departamento de Atención Virtual.
- III. Departamento de Derechos Ciudadanos.
- IV. Departamento de Beneficiarios.
- V. Unidad de Seguimiento y Monitoreo.

PÁRRAFO 2°
DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Artículo 94. Al Departamento de Atención Presencial le corresponderá velar por una atención oportuna y de calidad, asegurando continuidad operativa en sucursales, como también, establecer alianzas estratégicas para ampliar la cobertura a través de convenios de colaboración y contrato con instituciones públicas y privadas.

Artículo 95. Serán funciones del Departamento de Atención Presencial las siguientes:

- a) Definir estrategias para asegurar una atención de calidad en la entrega de asesoría, productos y servicios en los canales de atención presencial.
- b) Asegurar la continuidad operativa de sucursales.
- c) Definir estrategias para generar alianzas que faciliten el acceso a los productos y servicios a nivel nacional.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de la División.

Artículo 96. Del Departamento de Atención Presencial dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Sucursales.
- II. Subdepartamento de Puntos de Atención Externos.

Artículo 97. Serán funciones del Subdepartamento de Sucursales las siguientes:

- a) Entregar soporte, apoyo y lineamientos a la gestión de sucursales a nivel nacional.

- b) Definir, desarrollar e implementar procedimientos y protocolos que aseguren el correcto funcionamiento y continuidad operativa de la atención en sucursales a nivel nacional.
- c) Coordinar y gestionar las acciones necesarias para la entrega de productos y servicios a través de sucursales.
- d) Asegurar la usabilidad de la base de conocimientos para mantener una atención de calidad.
- e) Supervisar la coordinación entre la Red Pública de Salud y organismos gubernamentales con las sucursales, conforme a su radio operativo, en materias de interés común, como por ejemplo inscripción per cápita, acreditación de carentes de recursos, reuniones con organizaciones de la sociedad civil, entre otras.
- f) Dirigir y supervisar el cumplimiento de las funciones operativas de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 98. Serán funciones del Subdepartamento de Puntos de Atención Externos las siguientes:

- a) Gestionar e implementar, a nivel nacional, las estrategias definidas para celebrar nuevos convenios y contratos de puntos de atención externos.
- b) Mantener actualizado el catastro de puntos de atención externos a nivel nacional.
- c) Conocer el funcionamiento operativo de los puntos de atención externos a nivel nacional.
- d) Administrar los contratos con puntos de atención externos de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- e) Entregar soporte a los puntos de atención externos de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

**PÁRRAFO 3°
DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

Artículo 99. Al Departamento de Atención Virtual le corresponderá asegurar una atención oportuna y de calidad en el centro de atención Virtual, Call Center y Redes Sociales.

Artículo 100. Serán funciones del Departamento de Atención Virtual las siguientes:

- a) Realizar las gestiones necesarias para asegurar una atención virtual oportuna y de calidad a los usuarios y las usuarias.
- b) Asegurar el correcto funcionamiento de los canales de atención virtual.
- c) Coordinar las acciones necesarias para la entrega de productos y servicios a través de los canales de atención virtual.
- d) Implementar las medidas para que los canales de atención virtual puedan resolver requerimientos de los usuarios y las usuarias con la misma oportunidad que los canales de atención presencial.
- e) Fortalecer la atención del Centro de Atención Virtual con altos estándares de calidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios y las usuarias.
- f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 101. Del Departamento de Atención Virtual dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento Centro de Atención Virtual.
- II. Subdepartamento de Call Center y Redes Sociales.

Artículo 102. Serán funciones del Subdepartamento Centro de Atención Virtual las siguientes:

- a) Dar orientación e información a los usuarios y las usuarias.
- b) Gestionar todos los requerimientos a nivel país que ingresan a través del Centro de Atención Virtual.
- c) Asegurar la usabilidad de la base de conocimientos para mantener una atención de calidad.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 103. Serán funciones del Subdepartamento Call Center y Redes Sociales las siguientes:

- a) Gestionar y administrar el contrato de prestación de servicios del Call Center.
- b) Velar por el fiel cumplimiento de lo establecido en el contrato de prestación de servicios del Call Center.
- c) Controlar los niveles de atención y de servicio otorgados por el Call Center.
- d) Coordinar las acciones necesarias para mantener información actualizada en el sistema de atención del Call Center.
- e) Asegurar la usabilidad de la base de conocimientos para mantener una atención de calidad.
- f) Dar orientación e información a usuarios y usuarias de redes sociales.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 4°
DEL DEPARTAMENTO DE DERECHOS CIUDADANOS

Artículo 104. El Departamento de Derechos Ciudadanos será responsable de liderar y coordinar los procesos relacionados con materias de gestión de solicitudes ciudadanas que dicen relación con el servicio, calidad de atención, cumplimiento de garantías y dar cumplimiento a la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública; a la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios; y a la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, con alcance nacional.

Artículo 105. Serán funciones del Departamento de Derechos Ciudadanos las siguientes:

- a) Liderar y ejecutar los procesos asociados a dar respuesta íntegra y oportuna a las solicitudes ciudadanas, que dicen relación con el servicio, la calidad de atención y el cumplimiento de garantías.
- b) Liderar los procesos asociados al cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública; y de la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- c) Velar por el correcto y óptimo cumplimiento de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- d) Dar cumplimiento a las tareas encomendadas por la jefatura de la División.

Artículo 106. Del Departamento de Derechos Ciudadanos dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Garantías y Calidad de Servicio.
- II. Subdepartamento de Transparencia y Ley de Lobby.
- III. Subdepartamento de Participación Ciudadana.

Artículo 107. Serán funciones del Subdepartamento de Garantías y Calidad de Servicios las siguientes:

- a) Definir procedimientos, liderar y coordinar los procesos en materia de gestión de solicitudes ciudadanas de servicio, calidad de atención y cumplimiento de garantías.
- b) Gestionar las solicitudes ciudadanas de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins por los distintos canales de ingreso, tanto internos y como externos.
- c) Definir atenciones que requieren designación de segundo prestador para el cumplimiento de las Garantías Explícitas de Salud (GES).
- d) Monitorear y levantar nuevas necesidades para el buen funcionamiento de la herramienta para la gestión de solicitudes ciudadanas.
- e) Disponer de información de gestión de solicitudes ciudadanas para la toma de decisiones.
- f) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 108. Serán funciones del Subdepartamento de Transparencia y Ley de Lobby las siguientes:

- a) Ingresar, derivar y gestionar centralizadamente las solicitudes de acceso a la información pública relativas a transparencia pasiva.
- b) Liderar y coordinar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- c) Revisar y consolidar información relativa a transparencia activa a nivel nacional, asegurando su publicación dentro de los plazos establecidos legalmente.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 109. Serán funciones del Subdepartamento de Participación Ciudadana las siguientes:

- a) Velar por el correcto y óptimo cumplimiento de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- b) Facilitar espacios para el desarrollo del diálogo y la participación ciudadana.
- c) Gestionar y operativizar la implementación de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública en las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- d) Facilitar el ejercicio del derecho de las personas y las comunidades incorporando sus opiniones, comentarios, propuestas impulsando acciones que garanticen el desarrollo de la participación ciudadana en el territorio, de acuerdo con los lineamientos institucionales y de la División.

PÁRRAFO 5° DEL DEPARTAMENTO DE BENEFICIARIOS

Artículo 110. El Departamento de Beneficiarios será responsable de asegurar, mediante el registro y mantención, el acceso a la cobertura en salud y entrega de servicios a través de una correcta caracterización y clasificación de tramos, mediante procedimientos y sistemas acordes a la normativa vigente y realizar todas las acciones necesarias para asegurar la venta en todos los canales de emisión, e implementar acciones que contribuyan a la correcta ejecución de este proceso a nivel nacional.

Artículo 111. Serán funciones del Departamento de Beneficiarios las siguientes:

- a) Definir e implementar procedimientos en materia de afiliación a nivel nacional.
- b) Asegurar y disponer información actualizada de los beneficiarios.
- c) Administrar convenios en materia de afiliación.
- d) Asegurar la venta en todos los canales de emisión de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Contribuir con la detección de mejoras en el proceso de venta.
- f) Dar cumplimiento a las tareas encomendadas por la jefatura de la División.

Artículo 112. Del Departamento de Beneficiarios dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Registro y Mantención.
- II. Subdepartamento de Transacciones MLE.

Artículo 113. Serán funciones del Subdepartamento de Registro y Mantención las siguientes:

- a) Levantar, actualizar e implementar procedimientos asociados a los procesos de registro y mantención para asegurar el correcto acceso a los beneficios de Fondo Nacional de Salud.
- b) Gestionar procesos de actualización a través de la carga de bases de datos internas y externas, con la finalidad de disponer información vigente de los beneficiarios.
- c) Definir, liderar y gestionar la implementación de las reglas de negocio para el proceso de afiliación.
- d) Dar soporte a los requerimientos de sucursales.
- e) Administrar los convenios internacionales y con otras instituciones públicas o privadas, en materia de afiliación.
- f) Dar cumplimiento a las tareas encomendadas por el/la Jefe del departamento.

Artículo 114. Serán funciones del Subdepartamento de Transacciones MLE las siguientes:

- a) Definir y actualizar qué prestaciones del Arancel MLE se emiten por los distintos canales de emisión según la matriz de ventas.
- b) Implementar y actualizar la Matriz de Reglas de Negocio.
- c) Levantar las brechas y elaborar propuestas de mejoras en los canales según modalidad de emisión.
- d) Realizar la Carga de Condición Administrativa Técnica (CAT) en la componente Control.
- e) Levantamiento y propuesta de CAT inexistentes a la División de Fiscalización y Contraloría de las Prestaciones.
- f) Elaborar y/o actualizar manuales, procedimientos e instructivos asociados a la venta.
- g) Definir lineamientos, implementar y hacer seguimiento a las Direcciones Zonales en temas de venta.
- h) Verificar el correcto paso a producción en los sistemas de venta.
- i) Ser la contraparte en los temas asociados a las auditorías de ventas.
- j) Gestionar y administrar los contratos asociados a la venta.
- k) Administrar los aplicativos asociados a la venta, para crear usuarios, definición de perfiles y asignación de claves.
- l) Regularizar transacciones asociadas a la post venta.
- m) Crear el Código de Validación de Prestador (CVP) en Front Integrado.
- n) Gestionar la conformidad de pago de reembolsos y devoluciones de bonos de atención de salud (BAS) solicitados a través del Portal Web.
- o) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el jefe del departamento.

PÁRRAFO 6°

UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Artículo 115. Serán funciones de la Unidad de Seguimiento y Monitoreo las siguientes:

- a) Hacer seguimiento y monitoreo periódico de los indicadores de gestión del área, tales como CDC, PMG, CDD y formulario H.
- b) Disponer de información relativa a producción y servicios relacionados a la División.
- c) Ser contraparte de la División en temáticas de control y monitoreo.
- d) Hacer seguimiento del avance de los proyectos y mesas de trabajo en los que está participando algún área de la División.
- e) Apoyar a la jefatura de división en labores de gestión y administración transversales a la División.
- f) Gestionar los contenidos, manteniendo actualizada la Base de Conocimiento hacia los Canales de Atención, identificando y generando información continua y acciones de capacitación.
- g) Gestionar la construcción del presupuesto y plan de compras de la División, así como monitorear la ejecución de estos.

TÍTULO OCTAVO DE LA DIVISIÓN JURÍDICA

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISIÓN JURÍDICA

Artículo 116. A la División Jurídica le corresponderá asesorar al Director y apoyar los demás órganos del Fondo en todas aquellas materias de índole jurídica y judicial, velando por la legalidad de los actos administrativos de la Institución sometidos a su consideración o de los que toma conocimiento. Al mismo tiempo, deberá representar judicialmente, por delegación del Director, al Fondo ante los Tribunales de Justicia, en que se conozcan causas en las cuales el Servicio sea parte, en cualquier calidad, o tenga interés.

La División Jurídica será sucesora legal para todos los efectos de la División Fiscalía establecida en la resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores.

Artículo 117. La División Jurídica estará a cargo de un abogado, quien tendrá la responsabilidad del cumplimiento de todas las funciones de la División y de sus Departamentos. Asimismo, sin perjuicio de lo que se establece en los artículos siguientes de este Título, el/la Jefe de División tendrá la facultad de distribuir las materias a su cargo en los distintos Departamentos de la División.

Artículo 118. Serán funciones de la División Jurídica las siguientes:

a) Asesorar permanentemente al Director, a las Divisiones y a las Direcciones Zonales en las materias de índole jurídica y judicial de competencia del Fondo Nacional de Salud con el objeto de dar respuesta a los requerimientos internos de la institución de manera adecuada y oportuna, generando lineamientos jurídicos para su posterior aplicación por parte de la institución. En el cumplimiento de esta función deberá generar coordinación con los abogados asesores de las Direcciones Zonales en materias jurídicas que sean de su competencia.

b) Asesorar al Director del Fondo Nacional de Salud en la redacción y tramitación de los proyectos de ley que le correspondiere participar a la institución.

c) Velar por el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria vigente que regula las funciones del Fondo en materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud, entregando orientaciones y lineamientos jurídicos a las demás Divisiones a través del Departamento Marco Regulatorio mediante la emisión de informes, pronunciamientos jurídicos e instrucciones institucionales.

d) Diseñar, a través del Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa, el modelo de cobranza judicial de cotizaciones de salud y otras acreencias y representar al Fondo Nacional de Salud ante los Tribunales de Justicia y entidades administrativas con competencia en esta materia.

e) Revisar, a través del Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa, la correcta tramitación de las investigaciones sumarias o sumarios administrativos tramitados en el Fondo Nacional de Salud, prestando el apoyo que sea necesario a los fiscales designados para la adecuada prosecución y terminación de dichos procesos disciplinarios.

f) Asumir, a través de los Departamentos Marco Regulatorio y Asesoría Jurídico-Administrativa, según corresponda, la defensa y representación judicial del Fondo en el inicio o desarrollo de procesos judiciales ante los Tribunales de Justicia sean estos ordinarios o especiales y ante cualquier organismo de la administración que ejerza jurisdicción, en todas las causas o procesos que aquellos conozcan en las cuales el Servicio sea parte, en cualquier calidad, o tenga interés, hasta la ejecución completa de las resoluciones, sentencias o equivalentes.

g) Preparar, a través de los Departamentos Marco Regulatorio y Asesoría Jurídico-Administrativa, según corresponda, las respuestas a requerimientos ciudadanos en el ámbito de competencia de la División.

Artículo 119. La División Jurídica estará integrada por los siguientes Departamentos, los cuales dependerán directamente de la jefatura de la División:

I. Departamento Marco Regulatorio.

II. Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa.

PÁRRAFO 2º DEL DEPARTAMENTO MARCO REGULATORIO

Artículo 120. Al Departamento Marco Regulatorio le corresponderá gestionar, coordinar y controlar la función jurídica institucional, asesorar en la toma de decisiones y velar que la ejecución de las labores del Fondo sea conforme a Derecho; visar los actos administrativos previos a su emisión; y ejercer la representación de los intereses institucionales. Todo lo anterior respecto de materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud.

Artículo 121. Serán funciones del Departamento Marco Regulatorio las siguientes:

a) Velar por el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria vigente que regulan las funciones del Fondo en materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud, representando aquellos actos que no se ajusten a dicha legislación.

b) Mantener permanentemente informado al Jefe de División, quien, a través de este Departamento, ordenará su conocimiento a las distintas dependencias de la Institución, sobre las

disposiciones legales y reglamentarias que se dicten y que incidan en las funciones y atribuciones del Fondo en materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud.

c) Informar al Jefe de División sobre aquellas iniciativas y planes que signifiquen una alteración a la legislación vigente o que se traduzcan en proyectos de ley o reglamentos, siempre que incidan en el funcionamiento y atribuciones del Fondo en materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud.

d) Preparar informes, dictámenes e instrucciones institucionales que sobre las materias de competencia del Departamento le sean solicitados por el/la Jefe de División.

e) Efectuar los estudios, trabajos y proyectos que el/la Jefe de División le encomiende para el cumplimiento de los objetivos del Departamento y del Fondo.

f) Asumir la defensa y representación judicial del Fondo en el inicio o desarrollo de procesos judiciales ante los Tribunales de Justicia sean estos ordinarios o especiales y ante cualquier organismo de la administración que ejerza jurisdicción, en todas las materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud, hasta la ejecución completa de las resoluciones, sentencias o equivalentes.

g) Redactar los proyectos de respuesta, conforme a Derecho, a las peticiones realizadas por la Contraloría General de la República y demás autoridades administrativas, judiciales y legislativas, sobre las materias de competencia del Departamento.

h) Asistir a Comisiones de Sanción a Prestadores inscritos en la Modalidad de Libre Elección.

i) Cumplir todas las demás funciones que, dentro de sus atribuciones y competencia, le encomiende el/la Jefe de División.

PÁRRAFO 3°

DEL DEPARTAMENTO ASESORÍA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA

Artículo 122. Al Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa le corresponderá asesorar al Jefe de División en la coordinación y en el control de la ejecución y cumplimiento de sus compromisos en materia de administración, finanzas y gestión y desarrollo de las personas, gestionando y controlando la ejecución de las labores administrativas y de gestión que sean necesarias conforme a la normativa legal.

Adicionalmente, al Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa le corresponderá gestionar y coordinar el modelo de cobranza judicial de cotizaciones de salud y otras acreencias y representar al Fondo Nacional de Salud ante los Tribunales de Justicia competentes y entidades administrativas, velando por el cumplimiento de la normativa legal vigente y reglamentaria que rige a la institución en materias de competencia del Departamento.

Artículo 123. Serán funciones del Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa las siguientes:

a) Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de contratación pública en las adquisiciones que realice el Fondo Nacional de Salud, gestionando y controlando aquellos procesos de contratación pública de competencia de la División Jurídica, prestando asesoría jurídica permanente en todas las etapas de los procesos concursales a las demás dependencias institucionales. En el cumplimiento de esta función analizará e informará las bases administrativas de propuestas y licitaciones, sean públicas o privadas, incluyendo la redacción, revisión y aprobación de aquellas, así como también redactará los contratos que suscriba el Fondo, incluyendo la redacción del acto administrativo aprobatorio de tales instrumentos.

b) Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de suscripción de convenios de colaboración o de prestación de servicios suscritos con entidades públicas o privadas, participando en la negociación, cuando sea requerido, y redacción de tales instrumentos, y de todo acto administrativo relacionado con éstos incluyendo la redacción del acto administrativo aprobatorio de tales instrumentos.

c) Emitir informes, dictámenes e instrucciones institucionales que sobre las materias de competencia del Departamento que le sean solicitados por el/la Jefe de División.

d) Mantener permanentemente informado al Jefe de División, quien, a través de este Departamento, ordenará su conocimiento a las distintas dependencias de la Institución, sobre las disposiciones legales y reglamentarias que se dictaren y que incidan en los procesos de competencia del Departamento.

e) Redactar y tramitar los proyectos de actos administrativos que se relacionen con el funcionamiento, las competencias y atribuciones del Fondo.

f) Revisar la correcta tramitación de las investigaciones sumarias o sumarios administrativos tramitados en el Fondo Nacional de Salud, prestando el apoyo que sea necesario a los fiscales designados para la adecuada prosecución y terminación de dichos procesos disciplinarios.

g) Redactar los proyectos de respuesta, conforme a Derecho, a las peticiones realizadas por la Contraloría General de la República y demás autoridades administrativas, judiciales y legislativas, sobre las materias de competencia del Departamento.

h) Colaborar con el Jefe de División en el diseño del modelo de cobranza judicial del cobro de cotizaciones de salud y otras acreencias, ejecutarlo, gestionarlo y coordinarlo a nivel nacional.

i) Asumir la defensa y representación judicial del Fondo en el inicio o desarrollo de procesos judiciales ante los Tribunales de Justicia sean estos ordinarios o especiales y ante cualquier organismo de la administración que ejerza jurisdicción, en cualquier clase de juicios o asuntos en que este Servicio sea parte o tenga interés, sin perjuicio de las atribuciones y facultades que le competen al Consejo de Defensa del Estado, hasta la ejecución completa de las resoluciones, sentencias o equivalentes, con excepción de aquellos que versen sobre materias relacionadas con el Régimen de Prestaciones de Salud.

j) Redactar las resoluciones que denieguen, total o parcialmente, las solicitudes de acceso a la información pública y asesorar permanentemente a la División Gestión de Usuarios en dichas materias.

k) Cumplir todas las demás funciones que, dentro de sus atribuciones y competencia, le encomiende el/la Jefe de División.

TÍTULO NOVENO DE LA DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO

PÁRRAFO 1° DE LA DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO

Artículo 124. A la División Planificación y Desarrollo Estratégico le corresponderá asesorar a la Dirección y a los demás órganos de la institución en todas aquellas materias que digan relación con el diseño de políticas públicas en salud, estudios e investigaciones que permitan mejorar la gestión del Servicio, diseñar y desarrollar nuevos productos y servicios asociados al plan de salud, además de conducir la Planificación Estratégica Institucional, así como promover el desarrollo estratégico del Fondo Nacional de Salud.

La División Planificación y Desarrollo Estratégico será sucesora legal para todos los efectos de la División Desarrollo Institucional establecida en la resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores.

Artículo 125. Serán funciones de la División de Planificación y Desarrollo Estratégico las siguientes:

a) Contribuir al diseño, desarrollo y ejecución de políticas públicas en salud, en el ámbito de competencia del Fondo Nacional de Salud.

b) Desarrollar estudios e investigaciones, desde la perspectiva sanitaria y de la Economía de la Salud, en el ámbito de la Protección Social en Salud.

c) Desarrollar nuevos beneficios, mecanismos de asignación de recursos y servicios asociados al Régimen de Prestaciones de Salud (RPS) del Fondo Nacional de Salud incluyendo el Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL).

d) Apoyar el proceso de elaboración de iniciativas legislativas y políticas públicas, mediante la determinación de impactos sanitarios y financieros.

e) Realizar el proceso de Planificación Estratégica Institucional para definir los objetivos estratégicos y metas institucionales, conforme a los lineamientos sectoriales.

f) Identificar las mejores prácticas de innovación pública en experiencia usuaria.

g) Proponer iniciativas de mejoras que optimicen un correcto uso de licencias médicas y del régimen del SIL Curativo Común asociado a esas licencias.

h) Gestionar instancias de mejoras en el Sistema Informático de Licencias Médicas (SIF), para la tramitación y pago, así como del Portal Integral de tramitación de licencias médicas electrónicas.

i) Coordinación de la gestión estratégica del SIL.

j) Gestionar las relaciones de cooperación y colaboración con instituciones sectoriales e intersectoriales, nacionales e internacionales, que aporten al fortalecimiento y modernización del Fondo.

k) Dar cumplimiento a las tareas de carácter estratégico que le encomiende el Director del Fondo Nacional de Salud.

l) Colaborar con las demás Divisiones y Departamentos de la institución, en las materias que sean de su competencia.

m) Asesorar al Director Nacional sobre las materias que le sean encargadas y que sean de su competencia.

Artículo 126. La División Planificación y Desarrollo Estratégico estará integrada por los siguientes Departamentos y Unidades, los cuales dependerán directamente de el/la Jefe de la División:

- I. Departamento de Estudios y Estadísticas.
- II. Departamento de Desarrollo de Beneficios.
- III. Departamento de Modernización.
- IV. Unidad de Planificación.
- V. Unidad de Relaciones Institucionales.

En la División de Planificación y Desarrollo Estratégico, además de los departamentos señalados en el artículo anterior, existirá dos Unidades denominadas: de Planificación y de Relaciones Institucionales. Ambas Unidades dependerán directamente de la Jefatura Divisional.

PÁRRAFO 2° DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS

Artículo 127. El Departamento Estudios y Estadísticas será el encargado de proveer el conocimiento necesario para la gestión y el cumplimiento de los objetivos del Fondo Nacional de Salud, mediante la realización, directa o indirecta, de estudios e investigaciones y análisis de información relacionada con el sistema de aseguramiento y la provisión de servicios de salud, con el fin de proponer estrategias de solución a los problemas de salud de los usuarios del Fondo Nacional de Salud. Asimismo, participará y articulará la relación con los diversos actores que trabajen con información especializada del sector, promoviendo el conocimiento holístico de las materias que atañen al Sector Salud.

Artículo 128. Serán funciones del Departamento de Estudios y Estadísticas las siguientes:

a) Elaborar estudios, investigaciones, análisis, estimaciones y otros trabajos de similar metodología, que permitan generar conocimiento y obtener conclusiones, sobre fenómenos que atañen a la seguridad social en salud, que sean de interés del Fondo Nacional de Salud y/o del Sector Salud en general.

b) Encargar la realización de estudios e investigaciones a entidades externas al Fondo Nacional de Salud, velando y controlando la adecuación de la metodología, para asegurar resultados de calidad.

c) Generar y difundir información oportuna, pertinente y de calidad, que apoye el proceso de toma de decisiones de la Dirección.

d) Actualizar periódicamente las series estadísticas disponibles en la institución.

e) Recopilar y sistematizar la información y estadísticas del Fondo o de otras entidades que sean relevantes para el Fondo, requeridas por el Jefe de la División de Planificación y Desarrollo Estratégico.

f) Administrar los convenios de intercambio y colaboración con otras instituciones, estableciendo las contrapartes y condiciones de uso de la información requerida.

g) Proponer a la jefatura de División mecanismos para emplear el conocimiento generado en el diseño de políticas públicas, o en el perfeccionamiento de procesos internos del Fondo Nacional de Salud.

h) Colaborar con las demás Divisiones y Departamentos del Fondo Nacional de Salud, en las materias que sean de su competencia.

i) Asesorar a la jefatura de la División sobre las materias que le sean encargadas y que sean de su competencia.

j) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la jefatura de la División.

PÁRRAFO 3°
DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE BENEFICIOS

Artículo 129. Al Departamento de Desarrollo de Beneficios le corresponde generar nuevos servicios, así como realizar los estudios de demanda de prestaciones, estudios de costos y de análisis de precios de las intervenciones sanitarias.

Artículo 130. Serán funciones del Departamento de Desarrollo de Beneficios del Régimen de Prestaciones de Salud las siguientes:

- a) Generar nuevos beneficios para la incorporación y mejora del Régimen de Prestaciones de Salud.
- b) Realizar los estudios de demanda de prestaciones y diseñar nuevas intervenciones sanitarias.
- c) Evaluar tecnologías sanitarias, realizando estudios de costo efectividad.
- d) Realizar los estudios de costos y de análisis de precio de mercado de las intervenciones sanitarias.
- e) Definir las coberturas financieras del RPS.
- f) Elaborar los aranceles de las intervenciones sanitarias que forman parte del RPS del Fondo.
- g) Elaborar proyectos de formulación presupuestaria en el ámbito de la continuidad y expansión del RPS.
- h) Actualizar permanentemente los aranceles del Fondo Nacional de Salud.
- i) Diseñar y apoyar la implementación de los mecanismos de pago a proveedores de salud para optimizar las coberturas del RPS.
- j) Colaborar con las demás Divisiones y Departamentos del Fondo Nacional de Salud, en las materias que sean de su competencia.
- k) Asesorar a la jefatura de la División sobre las materias que le sean encargadas y que sean de su competencia.
- l) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la jefatura de la División.

PÁRRAFO 4°
DEL DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN

Artículo 131. El Departamento de Modernización es el encargado de identificar prácticas que optimicen el uso adecuado de licencias médicas y de identificar oportunidades de innovación orientadas a mejorar la experiencia usuaria.

Artículo 132. Serán funciones del Departamento de Modernización:

- a) Presupuestar, administrar y gestionar la obtención oportuna de los recursos financieros necesarios para el financiamiento del SIL Curativo común, y gestionar el traspaso a los entes pagadores que corresponda, así como explorar las intervenciones que aseguren el mejor uso de este instrumento.
- b) Gestionar el levantamiento de la experiencia usuaria en los productos, servicios y procesos de la Institución, para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los actores que interactúan con el Fondo Nacional de Salud e identificar oportunidades de mejora.
- c) Identificar necesidades de innovación en materia de experiencia usuaria, evaluar su pertinencia y canalizar su implementación cuando así corresponda.

Artículo 133. Del Departamento de Modernización dependerán dos unidades:

- I. Unidad de SIL.
- II. Unidad de Experiencia Usuaria e Innovación.

Artículo 134. Las funciones de la Unidad de SIL serán las siguientes:

- a) Monitorear y evaluar el estado del SIL Curativo común en relación con el uso y el gasto del beneficio y, proponer mejoras a la Jefatura de la División que propendan a optimizar el régimen SIL Curativo común.

- b) Promover medidas que fortalezcan el buen uso de las Licencias Médicas y de los recursos financieros para el pago de los subsidios por incapacidad laboral asociados.
- c) Velar por el óptimo funcionamiento del Portal Único Empleadores (PUE) y detectar oportunidades de mejora, que permitan asegurar el correcto funcionamiento del sistema.
- d) Administrar el Sistema Informático (SIF), para la tramitación de las Licencias Médicas y el pago de los SIL.
- e) Proponer mejoras informáticas, en el SIF y el PUE, coordinar el desarrollo de estas, hasta la puesta en producción.
- f) Incorporar mejoras para la resolutivez automática de licencias médicas a través de ciencia de datos y, mejorar la resolutivez del cálculo automático del SIL.
- g) Implementar en el SIF un sistema de detección de subsidios cruzados con la Ley 16.744.
- h) Generar información estadística/sanitaria de las Licencias Médicas y los SIL asociados, a solicitud de la jefatura de la División y de usuarios externos o internos, velando por la calidad de la información.

Artículo 135. Las funciones de la Unidad de Experiencia Usuaría e Innovación serán las siguientes:

- a) Diseñar, evaluar y coordinar la escalabilidad de soluciones para mejorar la experiencia usuaria en los distintos productos, servicios y procesos del Fondo y velar por la transversalidad de estos al interior de la institución, para una acción coordinada y sistemática en la ejecución de la experiencia del servicio definida.
- b) Contribuir a la generación de capacidades, competencias habilidades e innovación en materia de experiencia usuaria en el Fondo.
- c) 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 y las usuarias, identificando desafíos y oportunidades para la mejora continua de su experiencia.
- d) Gestionar y coordinar el Comité de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría.
- e) Promover y levantar iniciativas de Innovación en materia de su competencia, velando por el cumplimiento de las fases de innovación para su correcto desarrollo, evaluando su implementación y medición cuando corresponda.
- f) Contribuir a la generación de capacidades, competencias y habilidades en materia de experiencia de usuarios en el Servicio.
- g) Responder a la medición del Índice de Innovación Pública de Laboratorio de Gobierno del Ministerio de Hacienda y otras iniciativas de innovación pública que le compete en representación del Fondo.
- h) Colaborar con las demás Divisiones y Departamentos del Fondo Nacional de Salud, en las materias que sean de su competencia.
- i) Asesorar a la jefatura de la División sobre las materias que le sean encargadas y dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende esta jefatura.

PÁRRAFO 5° DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Artículo 136. La Unidad de Planificación, tiene por propósito apoyar a la Dirección Nacional en la implementación y seguimiento de los lineamientos estratégicos del Fondo Nacional de Salud. Las funciones de la Unidad son las siguientes:

- a) Elaborar la planificación estratégica y gestión de procesos, que aseguren la modernización del Fondo Nacional de Salud.
- b) Elaborar y revisar cuando corresponda, las Definiciones Estratégicas del Fondo.
- c) Colaborar en el proceso de elaboración del Presupuesto Institucional.
- d) Coordinar el proceso de elaboración del Balance de Gestión Anual.

PÁRRAFO 6° DE LA UNIDAD DE RELACIONES INSTITUCIONALES

Artículo 137. La Unidad de Relaciones Institucionales coordinará los vínculos de cooperación con diversas instituciones del intersector, organismos internacionales, academia y sociedad civil, estableciendo alianzas de trabajo que les generen mutuos beneficios. Serán funciones de la Unidad de Relaciones Institucionales las siguientes:

- a) Cautelar la participación y representación del Fondo Nacional de Salud en instancias de cooperación técnica a nivel nacional e internacional, promoviendo, gestionando y participando en la formulación de proyectos que contribuyan al desarrollo de la institución.
- b) Gestionar con distintos organismos de cooperación e instituciones la representación del Fondo Nacional de Salud en instancias de discusión y análisis de políticas relacionadas con su quehacer.
- c) Gestionar y coordinar eventos nacionales e internacionales realizados en Chile, relacionados con las políticas de protección financiera del acceso a la salud.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende la jefatura de la División.

TÍTULO DÉCIMO
DE LA DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PÁRRAFO 1°
DE LA DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Artículo 138. A la División Tecnologías de la Información le corresponderá gestionar eficiente y eficazmente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, mantención y desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos tanto para usuarios internos como externos, con el objetivo de mejorar el desempeño, la gestión y el cumplimiento de metas, así como ser el encargado de promover la transformación digital y mejora continua al interior del Fondo Nacional de Salud. También deberá velar por la ciberseguridad respecto de los activos de la institución.

Artículo 139. Serán funciones de la División Tecnologías de la Información las siguientes:

- a) Incorporar tecnologías que creen valor en los servicios entregados a los beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud, procesos de negocio y de soporte, asegurando los servicios de tecnologías de la información y comunicación para la adecuada operación del Fondo Nacional de Salud.
- b) Asegurar la continuidad operacional de los servicios tecnológicos, sistemas de información, redes de comunicación y parque computacional, para todos los usuarios internos y externos, asegurando los niveles de integridad, confidencialidad y disponibilidad requerida por cada servicio.
- c) Asegurar información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- d) Velar por el eficiente uso de recursos tecnológicos.
- e) Controlar la aplicación de estándares gubernamentales y realizar definiciones de normas para la incorporación de tecnologías en los procesos de negocio, arquitectura de sistemas, metodologías, seguridad de la información, interoperabilidad y calidad y uso de sistemas informáticos.
- f) Definir y asegurar la arquitectura de datos y de software de las soluciones a implementar.
- g) Supervisar y gestionar el diseño e implementación de soluciones de tecnologías de información y comunicaciones de acuerdo con estándares institucionales y de Gobierno.
- h) Gestionar requerimientos de información para la correcta gestión de la institución.
- i) Gestionar y controlar los convenios y contratos de provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.
- j) Tendrá en sus funciones el rol de Transformador Digital de la institución para ser contraparte de la División de Gobierno Digital dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).
- k) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Director.

Artículo 140. La División Tecnologías de la Información estará integrada por los siguientes Departamentos, Subdepartamentos y Unidad, los cuales dependerán directamente de el/la Jefe de la División:

- I. Departamento Proyectos TI.
- II. Departamento Operaciones y Plataforma.
- III. Subdepartamento de Control de TI.
- IV. Subdepartamento de Gestión y Control de Presupuesto TI.
- V. Unidad de Innovación y Arquitectura TI.

PÁRRAFO 2º
DEL DEPARTAMENTO PROYECTOS TI

Artículo 141. El Departamento Proyectos TI será responsable de la gestión de proyectos de soluciones tecnológicas orientadas a productos de software e información, considerando para ello el desarrollo, implementación y aseguramiento de la calidad del producto para que sirvan de apoyo a la función del Fondo Nacional de Salud.

- a) Gestionar proyectos de implantación de tecnología.
- b) Evaluar y proponer soluciones asociadas a sistemas de información que requiera el Fondo Nacional de Salud.
- c) Levantar procesos necesarios para la definición de soluciones, en coordinación con el Departamento Control TI.
- d) Desarrollar e implementar, a nivel interno y externo, proyectos e iniciativas, asegurando que estos sean entregados en tiempo, forma, alcance y calidad planificada.
- e) Gestionar contratos en su ejecución y relacionarse con proveedores en conjunto con el Departamento Control TI.
- f) Controlar riesgos de los proyectos informáticos.
- g) Ser contraparte técnica del proceso de compras, elaborar bases técnicas y términos de referencia, según corresponda, de las soluciones tecnológicas e informáticas.
- h) Asegurar la documentación técnica de proyectos.
- i) Cumplir con los estándares y metodologías para el control de gestión y proyectos, de arquitectura, de aseguramiento de calidad y de explotación de sistemas aprobadas por el/la Jefe de la División Tecnologías de la Información.
- j) Implementación de soluciones informáticas orientadas a la gestión de datos e información.
- k) Incorporar las evoluciones tecnológicas, generando soluciones y diseños que se adapten a los cambios que requiera la institución.
- l) Monitorear apropiadamente la calidad de los productos de software como el proceso de desarrollo que los genera antes de su puesta en ambiente productivo.
- m) Revisar, auditar y asegurar los productos y actividades desarrolladas para verificar que ellos satisfacen los procesos y estándares definidos por el negocio.
- n) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de la División.

Artículo 142. Del Departamento Proyectos TI dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento de Proyectos.
- II. Subdepartamento de Desarrollo y Gestión de Información.
- III. Subdepartamento de Calidad.

Artículo 143. El Subdepartamento de Proyectos será responsable de la implementación de proyectos tecnológicos a partir de las necesidades que presente los Productos del Fondo Nacional de Salud durante su gestión. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Gestionar proyectos de implantación de tecnología.
- b) Investigar, analizar y proponer soluciones asociadas a los productos de la Institución con ayuda de sistemas tecnológicos de información.
- c) Levantar procesos necesarios para la definición de soluciones tecnológicas a los productos del Fondo Nacional de Salud.
- d) Gestionar contratos y relacionarse con proveedores.
- e) Controlar riesgos de los proyectos informáticos.
- f) Ser contraparte técnica del proceso de compras, elaborar bases técnicas y términos de referencia, según corresponda, de las soluciones tecnológicas e informáticas.
- g) Asegurar la documentación técnica de proyectos.
- h) Cumplir con los estándares y metodologías para el control de gestión y proyectos, de arquitectura, de aseguramiento de calidad y de explotación de sistemas aprobadas por el/la Jefe de la División Tecnologías de la Información.
- i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 144. El Subdepartamento Desarrollo y Gestión de Información será una unidad transversal al Departamento de Proyectos TI y será responsable de satisfacer las necesidades y

requerimientos asociados a los desarrollos tecnológicos; y gestión de datos e información para apoyar la toma de decisiones estratégicas de la Dirección, Divisiones y Direcciones Zonales del Fondo Nacional de Salud, así como disponer de los procedimientos tecnológicos y sistemas informáticos necesarios para la provisión de información a entidades internas y externas. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Desarrollar e implementar a nivel interno y externo, proyectos, asegurando que estos sean entregados en tiempo, forma, alcance y calidad planificada.
- b) Proveer soluciones adecuadas a los requerimientos de las áreas asociadas, a través de la implementación de soluciones informáticas orientadas a la gestión de información, las cuales deben facilitar la búsqueda de patrones de comportamiento de beneficiarios/ciudadanos y funcionarios; apoyando el análisis en línea de los datos, considerando las diferentes fuentes existentes en el Fondo Nacional de Salud y que faciliten la generación de estadísticas e indicadores de gestión en los diferentes niveles de organización de Fondo Nacional de Salud.
- c) Administrar el contenido de los repositorios de datos que darán soporte a la toma de decisiones de los usuarios, asegurando la completitud, consistencia, integridad y calidad de los datos.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

Artículo 145. El Subdepartamento de Calidad será una unidad de apoyo al Departamento de Proyectos TI, siendo responsable de gestionar la calidad de los productos y soluciones tecnológicas implementadas. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Monitorear apropiadamente la calidad de los productos de software como el proceso de desarrollo que los genera antes de su puesta en ambiente productivo.
- b) Revisar, auditar y asegurar los productos y actividades desarrolladas para verificar que ellos satisfacen los procesos y estándares definidos.
- c) Gestionar la provisión de los ambientes necesarios para la ejecución de las pruebas, sean estas funcionales y no funcionales.
- d) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento.

PÁRRAFO 3° DEL DEPARTAMENTO OPERACIONES Y PLATAFORMA

Artículo 146. El Departamento Operaciones y Plataforma será responsable de la continuidad operacional de los servicios tecnológicos, sistemas de información, redes de comunicación y parque computacional, para todos los usuarios internos y externos, asegurando los niveles de integridad, confidencialidad y disponibilidad requerida por cada servicio. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Encargarse de la operación de los sistemas, de la plataforma informática y de las comunicaciones, en sus aspectos de hardware y software básico.
- b) Efectuar el control de las actividades asociadas a la operación normal y continuidad operativa de los sistemas de información en producción, considerando el resguardo de los niveles de servicio, la autorización de los pasos a producción requeridos por las unidades de negocio y la elaboración y ejecución de los planes de contingencia para el resguardo de la continuidad operativa.
- c) Implementar todo nuevo sistema de información y/o modificación de uno existente, previo control de calidad aprobado, como de la mantención, explotación y continuidad operativa de los sistemas de información institucionales.
- d) Efectuar la explotación, el monitoreo y mantener la continuidad operativa de las plataformas que soportan la operación de los sistemas de información, considerando el resguardo de los niveles de servicios definidos en cada uno de los contratos de prestación de servicios o provistos internamente, la autorización de los cambios en las plataformas, el control y supervisión, los proyectos de implementación de nuevas plataformas, la integridad e interoperabilidad de las distintas plataformas, y la elaboración y ejecución de los planes de contingencia para el resguardo de la continuidad operativa de las plataformas.
- e) Planificar la capacidad de los diferentes ambientes (Desarrollo, Pruebas y Productivo) de acuerdo con los requerimientos de los Departamentos de la División Tecnologías de la Información.

- f) Efectuar la mantención y continuidad operativa de las redes de comunicaciones institucionales, del parque computacional de la institución, de las impresoras asociadas a la operación, de la telefonía fija y celular, de la Mesa de Ayuda Corporativa, resguardando y fiscalizando en todo lo anterior los niveles de servicio comprometidos por los proveedores.
- g) Controlar y supervisar el nivel de los servicios informáticos.
- h) Gestionar la ejecución de los contratos y relacionarse con proveedores.
- i) Asegurar la documentación de procedimientos del área, incluyendo planes de recuperación.
- j) Mantener la arquitectura de datos institucional.
- k) Administrar y gestionar los requerimientos o incidencias reportados por los usuarios internos y externos además de coordinar con equipos resolutores y velar por el cumplimiento de los SLA establecidos.
- l) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de la División.

Artículo 147. Del Departamento Operaciones y Plataforma dependerán los siguientes Subdepartamentos y Unidad:

- I. Subdepartamento de Operaciones.
- II. Subdepartamento de Plataforma.
- III. Unidad de Monitoreo de Sistemas y Ciberseguridad.

Artículo 148. El Subdepartamento de Operaciones será responsable de efectuar el control de las actividades de continuidad funcional y operativa de los sistemas de información en producción, manteniendo niveles de servicio y autorizando, a través de los comités Change Advisory Board (CAB), los pasos a producción requeridos por la unidad de negocio. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Efectuar el control de las actividades asociadas a la continuidad funcional y operativa de los sistemas de información en producción, considerando el resguardo de los niveles de servicio, la autorización de los pasos a producción requeridos por las unidades de negocio a través de su participación en los comités CAB y la elaboración y ejecución de los planes de contingencia para el resguardo de la continuidad operativa.
- b) Efectuar la explotación de los procesos de carga asociados a los sistemas que se requiera, el monitoreo y mantener la continuidad funcional y operativa de los sistemas de información, considerando el resguardo de los niveles de servicios definidos en cada uno de los contratos de prestación de servicios que estén bajo su supervisión, el control y supervisión de la actualización de la información en las Bases de Datos institucionales relacionados con la explotación de procesos de carga de datos definidos y la gestión de incidentes reportados por los usuarios de los sistemas, la integridad e interoperabilidad de los distintos sistemas.
- c) Gestionar la ejecución de contratos y relacionarse con proveedores.
- d) Asegurar la documentación de procedimientos del área, incluyendo planes de recuperación.
- e) Gestionar la Mesa de Ayuda Institucional, la cual tiene por objetivo resolver problemas técnicos y responder preguntas relacionadas con los sistemas informáticos, servicios de red, software y hardware lo que implica establecer procesos claros y eficientes para el registro, seguimiento y resolución de incidencias. Además, deben asegurarse de que la información y la documentación necesarias para el soporte estén actualizadas y sean fácilmente accesibles.
- f) Cumplir con los estándares y metodologías definidos y aprobados por el/la Jefe de la División Tecnologías de la Información.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento y el/la Jefe de la División.

Artículo 149. El Subdepartamento de Plataforma será responsable de efectuar el monitoreo y mantención de las plataformas que soportan la operación de los sistemas de información, elaborando planes de contingencia para asegurar el resguardo de la continuidad operativa del Fondo Nacional de Salud, gestionando la operación de los servicios de Ingeniería y administrando los diferentes componentes que permiten la continuidad de los servicios del Fondo Nacional de Salud. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Encargarse de la operación de la plataforma informática y de las comunicaciones, en sus aspectos de hardware y software básico.

b) Autorizar (a través de su participación en comités CAB) e implantar todo nuevo sistema de información y/o modificación de uno existente, previo control de calidad aprobado, como de la mantención, explotación y continuidad operativa de los sistemas de información institucionales.

c) Planificar la capacidad de los diferentes ambientes de acuerdo con requerimientos del Departamento de Proyectos.

d) Gestionar, ejecutar y controlar la gestión de redes. Esto incluye la configuración de routers, switches y otros dispositivos de red, así como la monitorización del tráfico de red y la resolución de problemas de conectividad, debe efectuar la mantención y continuidad operativa de las redes de comunicaciones institucionales

e) Efectuar la mantención o continuidad operativa de los computadores de la institución, de las impresoras asociadas a la operación en sucursales, de la telefonía fija y celular, resguardando y fiscalizando en todo lo anterior los niveles de servicio comprometidos por los proveedores y por las definiciones de la División.

f) Administrar las bases de datos de la Institución, lo que implica la instalación de software de base de datos, la creación y administración de usuarios y permisos, y la monitorización del rendimiento y la integridad de los datos.

g) Realizar tareas de mantenimiento preventivo, como la aplicación de parches y actualizaciones de software, para garantizar que los sistemas sigan funcionando correctamente.

h) Realizar tareas de optimización del rendimiento de los sistemas informáticos de la Institución. Esto implica la configuración de sistemas y sus componentes de plataforma para maximizar el rendimiento, la identificación de cuellos de botella y la implementación de mejoras para aumentar la capacidad y el rendimiento.

i) Proporcionar soporte técnico a los usuarios de la Institución. Esto incluye la resolución de problemas de hardware y software, la configuración de dispositivos y la asistencia (presencial o remota) en la utilización de aplicaciones y sistemas.

j) Gestionar la ejecución de contratos y relacionarse con proveedores.

k) Asegurar la documentación de procedimientos del área, incluyendo planes de recuperación.

l) Cumplir con los estándares y metodologías definidos y aprobados por el/la Jefe de la División Tecnologías de la Información.

m) Mantener la arquitectura de datos institucional.

n) Elaboración y ejecución de los planes de contingencia para el resguardo de la continuidad operativa de las plataformas.

o) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe del Departamento y el/la Jefe de la División.

Artículo 150. La Unidad de Monitoreo de Sistemas y Ciberseguridad será responsable de supervisar y analizar el rendimiento y el comportamiento de los sistemas informáticos y de las aplicaciones de la Institución. El objetivo es detectar y resolver problemas de rendimiento y disponibilidad de los sistemas antes de que afecten a los usuarios finales. En su ámbito de ciberseguridad esta Unidad se enfoca en monitorear y analizar el tráfico de red, los registros de eventos, accesos y las alertas de seguridad para detectar cualquier actividad sospechosa o potencialmente malintencionada. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Supervisar y analizar los sistemas en tiempo real para detectar posibles problemas y tomar medidas preventivas antes de que afecten a los usuarios finales.

b) Supervisar y analizar el rendimiento de los sistemas y aplicaciones, lo que les permite detectar posibles problemas y tomar medidas preventivas.

c) Realizar pruebas de carga y estrés periódicas para evaluar el rendimiento de los sistemas en situaciones extremas y garantizar que puedan manejar alzas de tráfico y cargas de trabajo inusuales.

d) Realizar análisis de comportamiento de los usuarios y sistemas para detectar cualquier actividad sospechosa o potencialmente malintencionada.

e) Detectar, sobre la base de análisis de comportamiento, patrones inusuales de actividad que permitan anticipar posibles errores o eventual mal funcionamiento de los sistemas monitoreados, lo que debe ser entregado a las áreas responsables para generar los cambios necesarios para prevenir o corregir una posible falla.

f) Mantener actualizados los registros y la documentación de los sistemas y aplicaciones, incluyendo las actualizaciones de software y parches de seguridad.

- g) Realizar pruebas de vulnerabilidad y evaluaciones de riesgos para identificar posibles debilidades en los sistemas y aplicaciones, ya sea con equipo interno o delegado en un proveedor especialista.
- h) Garantizar el rendimiento y la disponibilidad de los sistemas informáticos y las aplicaciones de la Institución mediante la supervisión y análisis del rendimiento de los sistemas, la detección de actividad sospechosa y la actualización de registros y documentación.
- i) Reportar al comité de seguridad de la información cualquier riesgo de ciberseguridad detectada, sea real o potencial, proponiendo soluciones de mitigación.
- j) Asesorar en forma permanente y cercana a las distintas áreas de la institución en temas referentes a seguridad de la información y ciberseguridad, y conducir al correcto cumplimiento de los estándares de seguridad de la información definidos.
- k) Establecer puntos de enlace con encargados de ciberseguridad de la información de otros organismos públicos y especialistas externos que le permitan tener conocimientos actualizados de las tendencias, normas y métodos de ciberseguridad pertinentes.
- l) Coordinar y/o ejecutar revisiones periódicas de auditorías relativas a las prácticas de seguridad de la información y riesgos de ciberseguridad.
- m) Cumplir con las instrucciones gubernamentales en seguridad de la información y ciberseguridad.
- n) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de la División.

PÁRRAFO 4º DEL SUBDEPARTAMENTO CONTROL TI

Artículo 151. El Subdepartamento Control TI será una unidad transversal de apoyo a todos los Departamentos, Subdepartamentos y Unidades de la División Tecnologías de la Información y responsable del seguimiento de la cartera de proyectos en ejecución, considerando la estandarización de los procesos de gobierno relacionados con el proyecto y así como facilitar la utilización de recursos, metodologías, herramientas y técnicas por los jefes de proyectos. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

- a) Establecer y mantener estándares de gestión de proyectos. Dentro de su responsabilidad está definir y establecer los estándares y mejores prácticas de gestión de proyectos que se aplicarían en toda la organización de TI, lo que incluiría la definición de procesos, plantillas, herramientas y metodologías de gestión de proyectos.
- b) Planificar y supervisar los proyectos de TI proporcionando apoyo en la planificación y supervisión de los proyectos de TI para asegurar que se ejecuten de acuerdo con los estándares y mejores prácticas definidos. Esto incluye el seguimiento de plazos, hitos y riesgos de los proyectos.
- c) Coordinar y facilitar la colaboración entre equipos de la División, asegurando que los proyectos se estén ejecutando de manera coherente y que los equipos estén compartiendo información.
- d) Podrá llevar a cabo auditorías y evaluaciones de proyectos para asegurar que se están cumpliendo los estándares y mejores prácticas definidos, y para identificar oportunidades de mejora. Sin perjuicio de las atribuciones que competen a la División Auditoría.
- e) Gestionar el portafolio de proyectos de TI, asegurando que los proyectos se estén ejecutando de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Institución y de la División de Tecnologías de Información.
- f) Gestionar los riesgos y la gobernanza de TI relacionados con la gestión de proyectos de TI y la gobernanza de TI, asegurando que se cumplan los requisitos regulatorios y de cumplimiento, y que se mantengan las políticas y prácticas de seguridad de TI.
- g) Dar seguimiento y control además sobre otros temas y/o áreas de la División TI, llevando el control de plazos y riesgos y recursos sobre compras, presupuesto y tareas recurrentes de operación.
- h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de División.

PÁRRAFO 5º DEL SUBDEPARTAMENTO GESTIÓN Y CONTROL DE PRESUPUESTO TI

Artículo 152. El Subdepartamento Gestión y Control de Presupuesto TI será responsable del presupuesto y la administración de contratos de la División Tecnologías de la Información. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Controlar, registrar y visar los pagos asociados a los contratos y compras de servicios vigentes, en atención al presupuesto anual definido, así como también de tramitar las refrendaciones presupuestarias asociadas.

b) Controlar la cartera de contratos de servicios de la División, como también de la administración de los contratos de servicios vigentes, exigiendo oportunamente el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

c) Exigir y administrar las Boletas de Garantía de los contratos vigentes, de informar oportunamente a las unidades responsables de la División de la caducidad y necesidades de renovación de los contratos de servicios y de la recepción y tramitación del pago de las facturas aprobadas asociadas a los contratos vigentes.

d) Aplicar y gestionar las multas ante el incumplimiento de servicios de acuerdo con lo contratado.

e) Identificar riesgos de incumplimiento de contratos.

f) Gestionar el pago de los servicios contratados.

g) Implementar la planificación y el control de los recursos financieros destinados a los servicios y proyectos de TI, incluyendo la definición/diseño de los presupuestos de la división, la revisión y aprobación de gastos relacionados con proyectos de TI, y la identificación de posibles desviaciones presupuestarias y la adopción de medidas para corregirlas.

h) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de División.

PÁRRAFO 6°

DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y ARQUITECTURA TI

Artículo 153. La Unidad de Innovación y Arquitectura TI tiene como objetivo principal garantizar que la infraestructura tecnológica y la estrategia de TI estén alineadas con los objetivos institucionales y, al mismo tiempo, fomentar la innovación tecnológica de los procesos relevantes en la Institución. En el ejercicio de estas competencias le corresponderá:

a) Definir de la arquitectura de TI que incluye las mejores prácticas, estándares, metodologías y herramientas que se aplican en la organización de TI.

b) Diseñar la arquitectura de soluciones adaptada a los requisitos y necesidades tecnológicas de la Institución.

c) Desarrollar una hoja de ruta de TI a largo plazo que establezca las metas y objetivos para la transformación digital, la innovación y la evolución de la infraestructura de TI.

d) Evaluar tecnologías emergentes y evaluar su potencial para la institución, a través de la realización de prototipos y pruebas de concepto.

e) Apoyar y realizar la mejora continua de procesos de los Departamentos, Subdepartamentos y Unidades de la División de TI identificando, definiendo y proponiendo mejoras, automatizaciones o cambios a los procesos, procedimientos o tecnologías que permitan optimizar las tareas del área revisada.

f) Gestionar la innovación tecnológica en la institución, identificando oportunidades en los procesos, productos y servicios y proponiendo soluciones tecnológicas para satisfacer las necesidades de las áreas de negocios, Usuarios o internos de TI.

g) Proporcionar soporte a la gestión de proyectos de TI, garantizando la alineación de los proyectos con la arquitectura de TI y su hoja de ruta.

h) Gestionar el conocimiento relacionado con la arquitectura de TI y la innovación, para asegurar su transferencia y aplicación efectiva.

i) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el/la Jefe de División.

CUARTA PARTE

DE LAS DIRECCIONES ZONALES, CENTROS DE GESTIÓN REGIONAL Y SUCURSALES

TÍTULO PRIMERO

DE LAS DIRECCIONES ZONALES

PÁRRAFO 1°

DE LAS DIRECCIONES ZONALES

Artículo 154. Las Direcciones Zonales estarán encargadas de coordinar y operar los procesos desconcentrados del Fondo, velando por asegurar la continuidad operacional dentro del

territorio de su competencia. Asimismo, les corresponderá administrar y gestionar localmente las áreas funcionales, de acuerdo a las políticas que defina para tales efectos el Director del Fondo Nacional de Salud.

Las Direcciones Zonales estarán a cargo de un Director Zonal y dependerá jerárquicamente del Director del Fondo Nacional de Salud.

Artículo 155. Son funciones de los Directores Zonales las siguientes:

- a) Representar al Director del Fondo Nacional de Salud ante las autoridades regionales y ante las instancias que les sean encomendadas por el Nivel Central.
- b) Asumir la representación judicial del Fondo Nacional de Salud ante los tribunales de justicia del territorio jurisdiccional asignado, en aquellas materias en que sea parte o tenga interés el Fondo, sean materias criminales, civiles o laborales, siempre y cuando se actúe en calidad de demandante, actor o denunciante.
- c) Velar por la adecuada operatividad de las funciones desconcentradas en el Fondo correspondiente a su competencia territorial, tanto de las sucursales bajo su dependencia como de las áreas funcionales, de conformidad con las políticas vigentes.
- d) Velar por la correcta ejecución de todos los procesos de gestión de personas que se encuentren descentralizados en el territorio de su competencia.
- e) Autorizar permutas, traslados y destinaciones del personal a su cargo.
- f) Supervisar la ejecución de las diferentes tareas delegadas a los Centros de Gestión Regional en el territorio de su competencia, velando por la correcta implementación de los lineamientos y políticas definidos por la Institución.
- g) Velar por la ejecución de los programas de fiscalización de cotizaciones y de prestaciones de salud en el territorio de su competencia.
- h) Establecer y mantener mecanismos de coordinación con los prestadores de salud públicos y privados en el territorio de su competencia, de conformidad con las políticas y normativa vigentes.
- i) Realizar monitoreo y gestión financiera y presupuestaria de la red pública de atención de salud.
- j) Coordinar y velar por el correcto uso de recursos físicos, financieros y tecnológicos, y la correcta aplicación de los procesos de gestión y desarrollo de las personas y de la red de atención del territorio de su competencia.
- k) Supervisar las funciones de visado técnico de los convenios celebrados con los prestadores inscritos en la Modalidad Libre Elección (MLE), así como suscribir, administrar los convenios de dichos prestadores, y resolver los procesos administrativos a prestadores de dicha modalidad de atención, correspondientes al territorio de su competencia, en conformidad a las políticas establecidas para estos efectos por el Nivel Central.
- l) Resolver sobre procesos administrativos a prestadores de la MLE, de acuerdo con las políticas que establezca el Nivel Central, y que no superen una sanción pecuniaria de U.F. 250 (doscientas cincuenta unidades de fomento), de acuerdo con el procedimiento vigente y a la delegación de facultades sobre la materia.
- m) Suscribir y administrar convenios con las Entidades Delegadas correspondientes al territorio de su competencia.
- n) Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del Fondo entregados a la población, a través de la red de sucursales de su territorio de competencia.
- o) Velar por el cumplimiento de las metas y compromisos institucionales e informar al Nivel Central, en los plazos establecidos, el avance de metas y medición de indicadores de gestión comprometidos.
- p) Brindar los espacios para el desarrollo del diálogo y la participación ciudadana.
- q) Gestionar, administrar y supervisar a nivel local, los convenios y programas especiales definidos por la Dirección del Fonasa.
- r) Negociar con los Servicios de Salud dentro del marco presupuestario establecido a Nivel Central.
- s) Formular propuestas de asignación de recursos al Nivel Central.
- t) Mantener contacto con los prestadores para efecto de monitoreo y seguimiento de dichos programas y convenios.
- u) Canalizar los oficios y antecedentes enviados por organismos públicos competentes, relativos a medidas cautelares, retenciones judiciales, embargos o alzamientos de prestadores públicos o privados a la División Jurídica del Nivel Central para su gestión.
- v) Aprobar directamente los ítems del Subtítulo 29, activos no financieros.
- w) Gestionar el presupuesto asignado para honorarios.

- x) Participar en la elaboración y propuesta anual del presupuesto operacional de la Dirección Zonal.
- y) Administrar y gestionar por el correcto manejo del presupuesto asignado a la Dirección Zonal.
- z) Supervisar el buen funcionamiento del proceso de evaluación de desempeño.
- aa) Supervisar el proceso de reclutamiento y selección para personal a contrata.
- bb) Proponer el Plan Anual de Capacitación, supervisar la ejecución de los fondos asignados y firmar las resoluciones relacionadas con la ejecución de los cursos.
- cc) Supervisar la ejecución del Plan de Inducción Anual para los funcionarios(as) que ingresan a dependencias de su jurisdicción.
- dd) Presentar a la Dirección Nacional, o a quien esta delegue, las propuestas de modificación del Arancel de Prestaciones de Salud formuladas por prestadores.
- ee) Ejecutar todas aquellas facultades delegadas a los Directores Zonales.
- ff) Dar cumplimiento a las demás funciones que les sean encomendadas por el Director del Fondo Nacional de Salud.

Artículo 156. Las Direcciones Zonales contarán con un Gabinete compuesto por los siguientes Asesores:

- I. Asesor de Comunicaciones.
- II. Asesor Jurídico.
- III. Asesor de Desarrollo Institucional.

Artículo 157. Las Direcciones Zonales estarán integradas por los siguientes Departamentos:

- I. Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- II. Departamento de Administración y Finanzas.
- III. Departamento de Gestión de Usuarios.
- IV. Departamento de Fiscalización y Contraloría de Prestaciones.
- V. Departamento de Gestión Comercial.

Además, cada Dirección Zonal contará con Centros de Gestión Regional (CGR) en las regiones donde no tenga su asiento la Dirección Zonal, y con las sucursales que sean necesarias para el funcionamiento de la Dirección Zonal.

PÁRRAFO 2º DEL GABINETE

Artículo 158. El Gabinete dependerá de cada Director Zonal y tendrá la función de asesorarle en las materias que, respecto de cada asesor, se indican en los artículos siguientes.

Artículo 159. Al Asesor de Comunicaciones le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Implementar las estrategias de comunicaciones correspondientes dentro del territorio de competencia de la Dirección Zonal, de conformidad con las políticas institucionales de comunicaciones y marketing del Nivel Central.
- b) Proponer al Director Zonal planes de comunicación complementarios, es decir, conjunto de mensajes, acciones y estrategias de difusión externa e interna para ser diseñados, implementados y evaluados por esta Asesoría, en coordinación con los Departamentos o las demás unidades asesoras.
- c) Prever escenarios y efectos comunicacionales externos e internos en coyunturas que involucren a la institución.
- d) Realizar la gestión en el ámbito de la publicidad y difusión, a través de la distribución de los soportes gráficos; proveer los medios necesarios de promoción e imagen corporativa para las actividades de terreno y mantener las coordinaciones necesarias con otros organismos e instituciones regionales o locales.
- e) Mantener la vinculación de la Dirección Zonal con los medios de prensa regionales, como también con las personas y otros organismos, sean públicos o privados, instituciones o empresas definidas como de interés público del Fondo Nacional de Salud.
- f) Asesorar al Director Zonal como a los distintos Departamentos, CGR y sucursales, en materias de comunicaciones y otras afines.

- g) Velar por la correcta aplicación de la imagen corporativa en las sucursales, entidades delegadas y prestadores privados en convenio.
- h) Diseñar, ejecutar y evaluar planes de comunicación y/o difusión específicos para el territorio de la Dirección Zonal, según lineamientos proporcionados por el Nivel Central.
- i) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- j) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

Artículo 160. Al Asesor Jurídico le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Informar sobre la legalidad de los actos administrativos que tienen lugar en la Dirección Zonal, de acuerdo con las políticas institucionales.
- b) Entregar asesoría y capacitación en el ámbito jurídico que requiera el Director Zonal, los Departamentos, CGR y sucursales de acuerdo con las políticas institucionales.
- c) Asumir la defensa y representación judicial del Fondo en el inicio o desarrollo de procesos judiciales ante los Tribunales de Justicia, sean éstos ordinarios o especiales y ante cualquier organismo de la administración que ejerza jurisdicción, dentro del territorio de su competencia.
- d) Realizar las gestiones de orden legal o judicial, patrocinar o defender al Fondo en cualquier clase de juicios o asunto en que sea parte o tenga interés en el territorio de su competencia, ante tribunales ordinarios o especiales y autoridades administrativas.
- e) Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de suscripción de convenios de colaboración o de prestación de servicios suscritos con entidades públicas o privadas y de todo acto administrativo relacionado con éstos, dentro del territorio de su competencia.
- f) Responder requerimientos ciudadanos de carácter legal, formulados dentro del territorio de la Dirección Zonal.
- g) Redactar los proyectos de respuesta, conforme a Derecho, a las peticiones realizadas por la Contraloría Regional respectiva y demás autoridades administrativas y judiciales, sobre las materias de competencia de la Dirección Zonal.
- h) Emitir informes jurídicos que se pronuncien previamente sobre las consultas que desde la Dirección Zonal se formulan a la División Jurídica.
- i) Efectuar el seguimiento de la tramitación y cumplimiento de las sentencias, tanto a nivel judicial como administrativo.
- j) Integrar la Comisión Regional de Sanciones en la MLE.
- k) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- l) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

El asesor jurídico deberá mantener su acreditación de competencias vigente ante la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Artículo 161. Al Asesor de Desarrollo Institucional le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Asesorar al Director Zonal, a los Departamentos, CGR y sucursales, respecto de temas estratégicos que apoyen el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo con los lineamientos y políticas definidos por el Nivel Central.
- b) Realizar el control de gestión mediante el monitoreo de las metas institucionales en que la Dirección Zonal contribuya, considerando las políticas e instrucciones del Nivel Central.
- c) Generar iniciativas que propendan el mejoramiento continuo de los procesos en la Dirección Zonal, y la integración del trabajo en la zona.
- d) Coordinar el desarrollo del plan de auditorías zonales de acuerdo con los lineamientos definidos por la División Auditoría Interna.
- e) Suministrar información y análisis de la realidad local para los procesos de planificación y toma de decisiones del Director Zonal y Nivel Central, para lo cual podrán realizar estudios.

- f) Diseñar, ejecutar y controlar a través de indicadores y metas la planificación de la Dirección Zonal, según definiciones estratégicas institucionales.
- g) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- h) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

PÁRRAFO 3°

DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Artículo 162. Al Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas de las Direcciones Zonales le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Coordinar la aplicación de las políticas y realizar los procesos de gestión y desarrollo de las personas emanadas del Nivel Central, en relación con los funcionarios que se desempeñan en la Dirección Zonal, incluyendo el levantamiento de las necesidades de personal y de formación.
- b) Coordinar el proceso de reclutamiento y selección para personal a contrata.
- c) Coordinar y velar por el buen funcionamiento del proceso de evaluación de desempeño.
- d) Ejecutar el plan de Inducción Anual para los funcionarios(as) que ingresan a dependencias de la Dirección Zonal.
- e) Mantener registros en el Sistema de Información de Recursos Humanos de anotaciones de Mérito y Demérito, correspondiente a los(as) funcionarios(as) de la Dirección Zonal.
- f) Conformar, dirigir y coordinar el correcto cumplimiento de los comités paritarios, bipartitas, de selección, junta calificadora u otras de análoga naturaleza que requieran constituirse a nivel de Dirección Zonal.
- g) Asegurar el correcto y oportuno envío de información requerida por el Nivel Central en materias relativas a gestión y desarrollo de las personas.
- h) Asesorar y capacitar a los funcionarios de la Dirección Zonal en las materias propias de su competencia.
- i) Controlar el cumplimiento de las obligaciones funcionarias legalmente establecidas de los funcionarios de la Dirección Zonal.
- j) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- k) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

PÁRRAFO 4°

DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Artículo 163. Al Departamento Administración y Finanzas de las Direcciones Zonales le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Garantizar la correcta y eficiente administración de los recursos financieros y patrimoniales de la Dirección Zonal.
- b) Velar por la correcta y oportuna ejecución del presupuesto, de acuerdo con las normas legales y reglamentarias que rigen la materia, administrando el Sistema de Información de Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- c) Confeccionar la contabilidad de la Dirección Zonal de acuerdo con la normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación.
- d) Custodiar las garantías contractuales, los cheques protestados, y los ingresos y egresos contables.
- e) Coordinar y controlar la programación y ejecución del presupuesto de la Dirección Zonal, de acuerdo con la planificación de actividades de los proyectos y programas.
- f) Efectuar los registros de ingresos y egresos, conforme a la normativa y procedimientos vigentes.
- g) Administrar y efectuar las conciliaciones bancarias de las cuentas bancarias de la Dirección Zonal.
- h) Controlar y analizar cheques protestados.

- i) Realizar y gestionar los procesos vinculantes con la provisión de servicios y productos de la Dirección Zonal, así como también del mantenimiento de sus bienes muebles e inmuebles, instalaciones e infraestructura.
- j) Administrar la gestión documental de la Dirección Zonal.
- k) Asesorar y capacitar a los funcionarios de la Dirección Zonal en las materias propias de su competencia.
- l) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- m) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

PÁRRAFO 5°
DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS

Artículo 164. El Departamento de Gestión de Usuarios de las Direcciones Zonales tendrá como ámbito de acción la Red de Atención y la Gestión de Beneficiarios. Para tales efectos, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Supervisar la red de sucursales, las entidades delegadas y otros puntos de contacto, así como gestionar el soporte operacional requerido para estos canales de atención.
- b) Velar por el correcto otorgamiento de los productos y servicios del Fondo a los afiliados y beneficiarios a través de la red de atención, de acuerdo a las normas técnicas vigentes.
- c) Desarrollar la red de atención y otros puntos de contacto presentes en el territorio de acuerdo con las políticas institucionales nacionales y zonales.
- d) Gestionar la implementación de las políticas y procedimientos relacionados con la afiliación, calificación de carencia de recursos, atención y mantención de afiliados y beneficiarios.
- e) Gestionar las solicitudes ciudadanas y requerimientos planteados por los beneficiarios y otros usuarios en el territorio de su competencia, de conformidad con las políticas establecidas.
- f) Definir estrategias y acciones que garanticen el desarrollo de la participación ciudadana en el territorio, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- g) Asesorar y capacitar a los funcionarios de la Dirección Zonal en las materias propias de su competencia.
- h) Gestionar personal de la red de sucursales a nivel zonal con el fin de mantener la continuidad operativa de la red.
- i) Monitorear y revisar bases de indicadores asociados al Departamento.
- j) Informar al Nivel Central modificaciones de las cuentas GES.
- k) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- l) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

PÁRRAFO 6°
DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTRALORÍA DE PRESTACIONES

Artículo 165. Al Departamento de Fiscalización y Contraloría de Prestaciones de las Direcciones Zonales le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Ejecutar el plan de fiscalización de prestaciones, así como el monitoreo y fiscalización a prestadores, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- b) Instruir y resolver los procesos administrativos a prestadores en la Modalidad Libre Elección.
- c) Gestionar las solicitudes ciudadanas en materias de su competencia, de conformidad con la norma técnica.
- d) Asesorar y capacitar a los funcionarios de la Dirección Zonal en las materias propias de su competencia.
- e) Validar la solicitud de otorgamiento de ley de urgencia presentada por beneficiarios y prestadores, en relación con la cobertura financiera.

f) Gestionar el cumplimiento de las sentencias emanadas de la Superintendencia de Salud dictadas en juicios arbitrales iniciados por afiliados del Fondo Nacional de Salud respecto de la cobertura financiera por riesgo vital o riesgo de secuela funcional grave.

g) Auditar los contratos GRD, respecto de casos inliers y outliers, para verificar o validar que la codificación realizada por prestadores se ajuste a las reglas de codificación CIE 10 y demás normas establecidas.

h) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

i) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

PÁRRAFO 7° DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

Artículo 166. Al Departamento de Gestión Comercial de las Direcciones Zonales le corresponderán las siguientes funciones:

a) Asesorar al Director Zonal en materias de competencia de la División Comercialización.

b) Proponer al Jefe de la División de Gestión Comercial, a través del Director Zonal, los programas, planes y acciones para asegurar la entrega de servicios sanitarios a los beneficiarios en el territorio de su competencia.

c) Implementar los lineamientos establecidos por la División de Gestión Comercial para actuar con prestadores públicos y privados.

d) Identificar y georreferenciar la oferta pública y privada de prestaciones en el territorio de su competencia, proponer su organización y gestionar redes de oferta de acuerdo con la demanda y las definiciones del Ministerio de Salud y los lineamientos de la División de Gestión Comercial.

e) Proponer a la División de Gestión Comercial términos de referencia de contratos de compra sanitaria en el territorio de su competencia. En los casos de compra o contratación directa, enviar la justificación de ellos.

f) Proponer, administrar, evaluar y monitorear el cumplimiento de los convenios de compra, compromisos de gestión y cualquier otro instrumento de compra de servicios sanitarios con los prestadores públicos o privados en el territorio de su competencia.

g) Proponer a la División Gestión Comercial los mecanismos de referencia y contrarreferencia entre la red de prestadores públicos y privados en el marco de los convenios que suscriba el Director Nacional en el territorio de su competencia.

h) Gestionar el pago a los prestadores públicos y privados, en el marco de los convenios suscritos con prestadores en el territorio de su competencia.

i) Administrar y gestionar los convenios de la MLE suscritos con los prestadores en el territorio de su competencia.

j) Administrar base de prestadores del Fondo en el territorio de su competencia.

k) Implementar planes y procedimientos relativos al proceso de inscripción de prestadores en la MLE en el territorio de su competencia, de acuerdo con los lineamientos de la División de Gestión Comercial.

l) Actualizar en el sistema informático de pago a prestadores de la Modalidad Libre Elección los mandatos de pago.

m) Monitorear, evaluar e informar la ejecución de los indicadores de gestión de la División de Gestión Comercial en el territorio de su competencia.

n) Fortalecer la relación con los prestadores públicos y privados en el territorio de su competencia, a través de estrategias que permitan establecer relaciones de colaboración FONASA/Prestadores.

o) Organizar los Directorios de Compra con los Servicios de Salud, en el territorio de su competencia, los que serán presididos por el Director Zonal.

p) Monitorear con los Servicios de Salud en el territorio de su competencia el cumplimiento de las garantías GES y proponer acciones ante incumplimientos.

q) Monitorear y gestionar la actualización de convenios con prestadores de la ley N°20.850 en el territorio de su competencia.

r) Monitorear, gestionar y controlar el cumplimiento de los términos de los convenios para el otorgamiento de las prestaciones de la ley N°20.850 en el territorio de su competencia.

- s) Gestionar y monitorear las derivaciones y, en caso de ser necesario, derivar a los beneficiarios con Enfermedad Renal Crónica GES a los centros privados en convenio en el territorio de su competencia.
- t) Visar el pago de las prestaciones de diálisis en el territorio de su competencia.
- u) Monitorear los procesos de las cuentas médicas y ejecución de transferencia de los recursos a los Servicios de Salud en el territorio de su competencia a través de los distintos mecanismos de compra pública.
- v) Monitorear, analizar y evaluar la producción, funcionamiento y desempeño del mecanismo de compra y pago por GRD en redes públicas y privadas en el territorio de su competencia.
- w) Asesorar y capacitar a los funcionarios de la Dirección Zonal en las materias propias de su competencia.
- x) Elaborar y proporcionar información y reportes requeridos en materia GRD de manera oportuna y actualizada para la toma de decisiones en el territorio de su competencia.
- y) Gestionar la resolución y respuesta de las solicitudes ciudadanas en el territorio de su competencia.
- z) Monitorear la situación financiera y presupuestaria de la red pública de salud cuyos aportes pecuniarios son entregados por el Fondo Nacional de Salud.
- aa) Realizar la fiscalización de cotizaciones de salud en el territorio de competencia de la Dirección Zonal, de acuerdo con los lineamientos institucionales de fiscalización.
- bb) Preparar los informes que le requieran de los Jefes de Divisiones.
- cc) Gestionar la recepción de documentos tributarios en el sistema Gestor Documental Tributario de FONASA para prestadores.
- dd) Consolidar los requerimientos de asignación y modificación presupuestaria de cada Servicio de Salud, y remitirlos al Subdepartamento de Gestión Presupuestaria previo análisis de la solicitud.
- ee) Monitorear e informar el cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de Gestión y Programación de cada año, de acuerdo a las directrices del Nivel Central.
- ff) Recopilar e informar al Subdepartamento Análisis Financiero de los Servicios de Salud, Glosas presupuestarias, según los procedimientos y plazos establecidos cuando corresponda.
- gg) Enviar mensualmente al Subdepartamento de Análisis Financiero de los Servicios de Salud, informes de la gestión de los Servicios de Salud y establecimientos dependientes.
- hh) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- ii) Dar cumplimiento a las demás funciones que le sean encomendadas por el Director Zonal.

TÍTULO SEGUNDO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN REGIONAL

Artículo 167. Los Centros de Gestión Regional son los encargados de operar los procesos desconcentrados del Fondo en una región determinada. Deben velar por la continuidad operacional en el territorio de su competencia.

Artículo 168. A los Centros de Gestión Regional les corresponderán las siguientes funciones:

- a) Desarrollar la red de atención y otros puntos de contacto en la región, de acuerdo con las políticas institucionales nacionales y zonales.
- b) Coordinar y velar por la correcta aplicación de los procesos de atención y gestión de beneficiarios, a través de los canales presenciales de su región, de acuerdo con las políticas institucionales.
- c) Supervisar el eficiente cumplimiento de los procesos operativos realizados por las sucursales de su territorio, tanto administrativos, de gestión y desarrollo de las personas, así como lo relacionado con infraestructura, gestión documental e imagen corporativa.
- d) Ejecutar acciones que garanticen el desarrollo de la participación ciudadana, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- e) Cumplir cualquier instrucción que les sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en los literales precedentes o de

aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.

f) Dar cumplimiento a las demás funciones que les sean encomendadas por el Director Zonal.

TÍTULO TERCERO DE LAS SUCURSALES

Artículo 169. Las Sucursales son los puntos de contacto presenciales del Fondo Nacional de Salud en el territorio, que aseguran el mayor y mejor acceso de la ciudadanía a los productos y servicios del Fondo, gestionando de manera eficiente y adecuada los recursos humanos, financieros, técnicos y físicos entregados a su disposición.

Artículo 170. A las Sucursales les corresponderán las siguientes funciones:

- a) Entregar información de calidad y oportuna respecto del Seguro Público de Salud.
- b) Resolver solicitudes ciudadanas no escalables y gestionar las solicitudes ciudadanas escalables derivadas por el Departamento Servicio al Usuario respectivo.
- c) Entregar los productos y servicios del Fondo, de acuerdo con lo dispuesto en el Libro II del decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, y demás normativas vigentes.
- d) Asesorar en el proceso de solicitudes de prestadores de acuerdo con los lineamientos de la División de Gestión Comercial.
- e) Supervisar los procesos de productos y servicios del Fondo Nacional de Salud externalizados en otras entidades.
- f) Implementar la política de participación ciudadana nacional en su territorio y mantener el vínculo y la representación del Fondo Nacional de Salud en la comunidad, instituciones y sociedad civil organizada.
- g) Dar cumplimiento a las normas y procedimientos vigentes relativos al manejo de valores, como a los procesos concernientes a la atención de usuarios.
- h) Gestionar el desempeño del personal a cargo para entregar una atención con altos niveles de satisfacción usuaria.
- i) Administrar y controlar los bienes físicos y materiales que aseguren el buen funcionamiento de la sucursal.
- j) Cumplir cualquier instrucción que le sea encomendada por su superior jerárquico destinada a la mejor ejecución de las funciones señaladas en las letras precedentes o de aquellas entregadas a la Dirección Zonal por medio de este acto administrativo u otros de análoga naturaleza.
- k) Dar cumplimiento a las demás funciones que les sean encomendadas por el Director Zonal.

TÍTULO CUARTO DEPENDENCIA DE CENTROS DE GESTIÓN REGIONALES Y SUCURSALES

Artículo 171. Los Departamentos y el Gabinete dependerán jerárquicamente del Director Zonal y técnicamente de las Divisiones correspondientes del Nivel Central.

Los Centros de Gestión Regional dependerán jerárquicamente del Director Zonal, salvo el de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins que dependerá del Jefe del Departamento Atención Presencial.

Aquellas regiones que cuenten con un Centro de Gestión Regional, las Sucursales dependerán directamente del Jefe del CGR respectivo.

Si la respectiva región no cuenta con un Centro de Gestión Regional, las sucursales estarán bajo la dependencia del Jefe del Departamento de Gestión de Usuarios de la Dirección Zonal correspondiente.

Tratándose de las sucursales de la Región Metropolitana de Santiago, éstas dependerán del Subdepartamento Sucursales.

QUINTA PARTE DISPOSICIONES FINALES

Artículo 172. Para velar por el cumplimiento estricto de los principios de celeridad, control, eficacia y eficiencia con que debe obrar el Fondo Nacional de Salud en el cumplimiento de sus

funciones legales, las jefaturas respectivas deberán disponer las medidas que sean necesarias para lograr un adecuado seguimiento de todos los trámites, tanto internos como externos, con el objeto de lograr el cumplimiento de los objetivos y resultados que cada dependencia persigue en el más breve plazo posible y, en todo caso, dando siempre cumplimiento a los plazos establecidos legalmente.

Artículo 173. Para efectos de la determinación del nivel jerárquico, en los términos establecidos en el artículo 32 del decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los Centros de Gestión Regional tendrán el nivel jerárquico de Subdepartamento y las sucursales tendrán el nivel jerárquico de Unidad.

Dos: Deróganse los artículos 1 a 141 del Resuelvo Uno de la resolución exenta 4A/N°28, de 20 de marzo de 2019, publicada en el Diario Oficial el 27 de marzo de 2019, y sus modificaciones posteriores, así como cualquier otra resolución que establezca o regule, total o parcialmente, la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud.

Tres: Por razones de buen servicio, la presente resolución empezará a regir a contar de esta fecha, sin perjuicio de su publicación en el Diario Oficial.

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

