

---

---

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

---

---

Núm. 42.926

Sábado 10 de Abril de 2021

Página 1 de 9

---

Normas Generales

---

CVE 1923968

---

---

MINISTERIO DE SALUD

Fondo Nacional de Salud

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

(Resolución)

Núm. 3G 2.836 exenta.- Santiago, 31 de marzo de 2021.

Vistos:

Correos electrónicos de las jefaturas de las Divisiones de Comercialización y Servicio al Usuario, respectivamente, contenidos en expediente electrónico N° E13691/2021; Nota Interna N° 1236, de fecha 16 de marzo de 2021, del Director Nacional del Fonasa; lo dispuesto en la resolución exenta 4A/N° 224, de 2019, que aprueba procedimiento que regula el ejercicio de las facultades del Director del Fondo Nacional de Salud de establecer la estructura y organización interna del Fonasa y de delegar facultades en materias específicas en funcionarios de su dependencia; y

Teniendo Presente

Las facultades que me confieren los artículos 52, 53 letra a), y 54 del Libro I del DFL N° 1/2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 2.763, de 1979 y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469, ambas del Ministerio de Salud; el decreto supremo N° 27, de fecha 15 de marzo de 2018, del Ministerio de Salud; la resolución exenta 4A/N° 28, de fecha 20 de marzo de 2019, que establece la nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y delega facultades que indica, y sus modificaciones posteriores; lo previsto en los artículos 5 y 41 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000; la ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; así como lo establecido en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón;

Considerando:

Primero. Que, mediante correo electrónico, de fecha 21 de enero de 2021, la jefa de la División Comercialización presentó al Director Nacional del Fonasa propuesta con cambios en la estructura de la mencionada División, adecuando funciones de los departamentos de su dependencia, optimizando con ello la eficiencia y eficacia de las labores que le competen, en general, al Fonasa, creándose además un departamento nuevo que le da preponderancia al tema de los Convenios MAI con prestadores privados y la validación de las cuentas.

Segundo. Que, por su parte, la jefa de la División Servicio al Usuario, a través de correo electrónico de fecha 15 de marzo de 2021, acompaña documento con cambios a la estructura de la referida División, cambios consistentes, en general, en una readecuación de ciertas áreas de la División con el fin de potenciar el actual Modelo de Atención, velando por una entrega de respuestas oportunas, homogéneas y trazables a los usuarios del Fonasa, así como también la creación del Departamento de Gestión Centro Resolutor.

---

**CVE 1923968**

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

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

Tercero. Que, mediante Nota Interna N° 1236, de fecha 16 de marzo de 2021, el Director Nacional solicita la modificación de la Res. Ex. 4A/N° 28, de 2019, a fin de que se deleguen las facultades que se indican en la jefatura del Departamento Gestión Cotizaciones y Protección Financiera.

Cuarto. Que, en coincidencia con lo señalado en los considerandos que anteceden, la ley impone a los órganos de la Administración del Estado observar en sus actuaciones los principios de eficacia, eficiencia y economía procedimental, a través de procedimientos que faciliten la tramitación ágil y expedita de los actos que los constituyen.

Quinto. Que, por su parte, de acuerdo con lo establecido en los artículos 53, letras a) y c) y 54 del citado DFL 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 delegar ciertas facultades en funcionarios del servicio.

Sexto. Que, la necesidad de sistematizar, actualizar y adecuar la estructura y organización del Fondo Nacional de Salud a los nuevos objetivos y requerimientos derivados de la normativa vigente, constituyen mérito suficiente para dictar lo siguiente:

Resolución:

1° Modifíquese la resolución exenta 4A/N° 28, de fecha 20 de marzo de 2019, que estableció la nueva estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y delegó facultades en las jefaturas de las dependencias internas que señala, en el siguiente sentido:

I. Introdúcense las siguientes modificaciones al Título Quinto, de la División Comercialización:

a. Modifícase el artículo 24 en el siguiente sentido:

i) Reemplázase en el numeral 1), el nombre de "Departamento Gestión Comercial Sistema Nacional de Servicios de Salud", por el de "Departamento Gestión Comercial Servicios de Salud".

ii) Intercálese el siguiente numeral 3), nuevo, pasando el actual número 3 a ser 4:

"3. Departamento de Gestión de Convenios MAI".

iii) Agrégase el siguiente numeral 5:

"5. Departamento de Servicio al Prestador".

b. Derógase el artículo 25.

c. Sustitúyese el epígrafe del párrafo 2° del Título Quinto, por el siguiente: "Del Departamento Gestión Comercial Servicios de Salud".

d. Efectúanse en el artículo 26, las siguientes modificaciones:

i) Sustitúyese, en la letra g), la palabra "Determinar" por "Levantar".

ii) Agrégase la siguiente letra l), nueva, pasando la actual letra l) a ser letra m):

"l) Representar a FONASA en DIGERA en las distintas Mesas de Trabajo de Implementación de nuevos Programas en la Red".

e. Sustitúyese el encabezado del artículo 27, y su numeral II), de la siguiente forma:

"Artículo 27. Del Departamento Gestión Comercial Servicios de Salud dependerán los siguientes Subdepartamentos:

II) Subdepartamento Comercial Servicios de Salud".

f. Modifícase el artículo 28 del modo que sigue:

i) Agrégase las siguientes letras f) y g), nuevas, pasando la actual letra f) a ser letra h):

"f) Gestionar acceso a atenciones de salud, requeridas a través de los distintos canales de contacto que se disponen para ello, de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins.

g) Gestionar la resolución de casos judicializados de los Servicios de Salud, de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins".

g. Introdúcense en el artículo 29 las siguientes enmiendas:

i) Reemplázase su encabezamiento por el siguiente: "Serán funciones del Subdepartamento Comercial Servicios de Salud las siguientes:".

ii) Agrégase, a continuación de la letra g), las siguientes letras h), i), j), k) y l):

"h) Consolidar y sistematizar la información generada por el Departamento, necesaria para la toma de decisiones de las autoridades.

i) Dar respuesta, en temas de competencia del Departamento, a las solicitudes de transparencia.

j) Dar respuesta, en los temas que lleva el Departamento, a las distintas solicitudes de información de entidades externas (Minsal - Dipres - Prestadores, etc.) o de otros Departamentos de Fonasa.

k) Ser la contraparte de TI para la implementación y mantención de los Sistemas Informáticos utilizados por el Departamento.

l) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de Departamento".

h. Modifícase el artículo 30, de la siguiente manera:

i) Añádese, en la letra a), a continuación de la voz final "privada", la frase: ", en lo que respecta a Programas Garantizados."

ii) Agrégase, en las letras b), c) y d), a continuación de la expresión "S.N.S.S.", la siguiente frase: ", en lo que respecta a Programas Garantizados."

iii) Intercálase, en la letra f), a continuación de la palabra "sanitarias", la frase: ", en lo que respecta a Programas Garantizados".

i. Introdúcense, en el artículo 31, las enmiendas que siguen:

i) Reemplázase, en su numeral I), el vocablo "Especiales" por "Garantizados".

ii) Suprímese su numeral II), pasando el actual número III) a ser II).

j. Introdúcense, al artículo 32, las siguientes modificaciones:

i) Reemplázase su encabezamiento por el siguiente: "Serán funciones del Subdepartamento Programas Garantizados las siguientes:".

ii) Sustitúyese la letra b), por la que sigue:

"b) Optimizar el uso y realizar el seguimiento y monitoreo del marco presupuestario asignado a los programas garantizados en el presupuesto para compra directa de Fonasa".

iii) Elimínase la letra c), pasando las actuales letras d), e), f), g), h), i), j), k) y l), a ser las nuevas letras c), d), e), f), g), h), i), j) y k), respectivamente.

k. Derógase el artículo 33.

l. Intercálase, a continuación del artículo 34, el siguiente párrafo 4º, nuevo, pasando el actual párrafo 4º a ser 5º:

**"PÁRRAFO 4º  
DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN CONVENIOS MAI**

Artículo 34 bis. Serán funciones del Departamento Gestión de Convenios Modalidad Atención Institucional las siguientes:

a) Diseñar, monitorear, supervisar y ejecutar, los convenios de compra sanitaria en la Modalidad de Atención Institucional (MAI), de programas no garantizados y que deban ejecutarse en complementariedad a la oferta del S.N.S.S.

b) Visar el pago de las prestaciones correspondientes a los convenios MAI de complementariedad a la oferta del S.N.S.S., de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins, y dirigir, coordinar y supervisar estas acciones en las Direcciones Zonales de Fonasa.



c) Entregar a las Direcciones Zonales lineamientos generales de los modelos de compra sanitaria de prestaciones en la Modalidad de Atención Institucional y en complementariedad a la oferta del S.N.S.S.

d) Asesorar a otras jefaturas, Divisiones, Departamentos y Direcciones Zonales en materias de compra complementaria de programas no garantizados.

e) Gestionar administrativamente los contratos MAI de programas No Garantizados de la División en coordinación con los encargados de las líneas programáticas.

f) Coordinar los procesos licitatorios de la División, siendo contraparte con las áreas involucradas.

g) Asegurar la consistencia de los Instrumentos de compra con los procesos y procedimientos de la División.

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

Artículo 34 ter. Del Departamento Gestión de Convenios Modalidad Atención Institucional dependerán los siguientes Subdepartamentos:

I. Subdepartamento Contratos.

II. Subdepartamento Gestión de Cuentas de Prestadores.

Artículo 34 quáter. Serán funciones del Subdepartamento Contratos las siguientes:

a) Diseñar, monitorear, supervisar y ejecutar los convenios de compra sanitaria en la Modalidad de Atención Institucional (MAI), de programas no garantizados y que deban ejecutarse en complementariedad a la oferta del S.N.S.S.

b) Gestionar administrativamente los contratos MAI de programas No Garantizados de la División en coordinación con los encargados de las líneas programáticas.

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 Jefe del Departamento.

Artículo 34 quinquies. Serán funciones del Subdepartamento Gestión de Cuentas de Prestadores las siguientes:

a) Visar el pago de las prestaciones correspondientes a los convenios MAI de complementariedad a la oferta del S.N.S.S., de las regiones Metropolitana de Santiago y del Libertador General Bernardo O'Higgins, y dirigir, coordinar y supervisar estas acciones en las Direcciones Zonales de Fonasa.

b) Asesorar a la Jefatura respecto de los lineamientos generales de los modelos de compra sanitaria de prestaciones en la Modalidad de Atención Institucional y en complementariedad a la oferta del S.N.S.S.

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

m. Modifícase el artículo 35 de la siguiente manera:

i) Sustitúyese, en la letra e), la palabra "Liderar" por "Apoyar".

ii) Agrégase, a continuación de la letra l), las siguientes letras m), n), o) y p), nuevas, pasando la actual letra m) a ser letra q):

"m) Obtener y monitorear los indicadores de gestión clínica a partir del registro GRD.

n) Estudiar y proponer el precio base para la aplicación del GRD.

o) Dar apoyo técnico en materia de codificación de Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD).

p) Dar cumplimiento a otras tareas asignadas por la Jefatura del Departamento, en materias de compra sanitaria vía GRD".

n) Introdúcense, a continuación del artículo 35, las siguientes modificaciones:

i) Agrégase el siguiente Párrafo 6º, nuevo:

"DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PRESTADOR".

ii) Reemplázase el artículo 36, por otro del siguiente tenor:

"Artículo 36. Serán funciones del Departamento de Servicios al Prestador las siguientes:

- a) Diseñar y ejecutar el Plan Estratégico con Prestadores que considere la habilitación e información orientado a fortalecer la relación estratégica.
- b) Difundir la oferta de servicios y beneficios que el Fonasa dispone para su Red de Prestadores, con el objetivo de fortalecer y fidelizar a los actuales y potenciales prestadores públicos y privados.
- c) Gestionar Canal Prestador con el objetivo de optimizar y automatizar las respuestas en forma clara y oportuna a los prestadores.
- d) Ser la contraparte de la División en la implementación del Proyecto Fortalecimiento del Modelo de Atención de Fonasa.
- e) Apoyar en temas comunicacionales hacia los prestadores a las diferentes áreas de la División.
- f) Monitorear, evaluar e informar la ejecución de los indicadores de gestión de la División.
- g) Administrar el plan de compra y presupuesto interno de la División.
- h) Consolidar la solicitud de presupuesto anual interno y aquel referido a las materias que administra la División.
- i) Ser la contraparte de la División para dar respuesta a solicitudes de información en el ámbito de la Ley de Transparencia, parlamentarios y organismos del Estado en asuntos de competencia de la División.
- j) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de la División".

II. Introdúcense las siguientes modificaciones al Título Undécimo, de la División Servicio al Usuario:

a. En el artículo 92:

i) Reemplázase la letra a), por la que sigue:

"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 les competen, así como velar por una eficiente operatividad de ellas".

b. En el artículo 93:

i) Sustitúyese el artículo 93 por el siguiente:

"Artículo 93. La División Servicio al Usuario estará integrada por los siguientes Departamentos y Subdepartamentos, los cuales dependerán directamente del Jefe de la División:

- I. Subdepartamento Control y Proyectos.
- II. Subdepartamento Atención Virtual.
- III. Subdepartamento Atención Presencial.
- IV. Departamento Gestión de Beneficiarios.
- V. Departamento Gestión Ciudadana.
- VI. Departamento Gestión Centro Resolutor".

c. Reemplázase el artículo 94, por otro del siguiente tenor:

"Artículo 94. Serán funciones del Subdepartamento Control y Proyectos:

- a) Llevar el control periódico de los indicadores de gestión del área, tales como CDC, PMG, CDD y H.
- b) Controlar la calidad de la Venta, velando por la correcta aplicación de reglas y procedimientos (por ejemplo CAT).
- c) Controlar los convenios y contratos cuya administración es de responsabilidad de la División.
- d) Controlar el avance de los proyectos y Mesas de trabajo en los que está participando algún área de la División.
- e) Definir las tareas que serán desarrolladas mediante Trabajo Remoto, a nivel nacional.
- f) Proponer e implementar los mecanismos necesarios para su medición y control.
- g) Mantener actualizada la base de funcionarios(as) bajo esta modalidad".

d. Reemplázase el Párrafo 2° y los artículos 95 y 96 que lo conforman, por el siguiente:

"PÁRRAFO 2°  
DEL SUBDEPARTAMENTO ATENCIÓN VIRTUAL

Artículo 95. El Subdepartamento Atención Virtual tendrá las siguientes funciones:

- a) Realizar las gestiones necesarias para asegurar una atención de calidad a los usuarios.
- b) Asegurar el correcto funcionamiento de los canales de atención virtuales.
- c) Coordinar las acciones necesarias para la entrega de productos y servicios a través de los canales de atención virtuales, en coordinación con la Atención Presencial.
- d) Implementar medidas para que los canales de atención virtuales puedan resolver requerimientos de nuestros usuarios con la misma oportunidad que los canales presenciales.
- e) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de División.

Artículo 96. Del Subdepartamento Atención Virtual dependerá la Sección Web y RRSS y la Sección Call Center.

Serán funciones de la Sección Web y RRSS las siguientes:

- a) Mantener la web del Fonasa con información relevante y atingente a los distintos usuarios, para cada uno de sus portales, siguiendo los lineamientos estratégicos definidos por la Institución.
- b) Velar por la entrega oportuna, actualizada y accesos, según las exigencias definidas por la autoridad.
- c) Realizar un constante trabajo de modernización, en lo referente a trámites y necesidades de usuarios.
- d) Dar orientación e información a beneficiarios, usuarios y prestadores ya sea a través de la página web o bien requerida a través de las RRSS.

Serán funciones de la Sección Call Center las siguientes:

- a) Gestionar y administrar el contrato de prestación de servicios de Call Center.
- b) Asegurar la atención de calidad de los usuarios en la entrega de información y asesoría sobre el seguro de salud.
- c) Velar por el fiel cumplimiento de lo establecido en el contrato.
- d) Controlar los niveles de atención y de servicio otorgados por el Call Center de Fonasa.
- e) Coordinar las acciones para la mantención de información actualizada en el sistema de atención del Call Center".

e. Intercálase, a continuación del artículo 96, el siguiente Párrafo 3°, nuevo, pasando los actuales párrafos 3° y 4° a ser 4° y 5°, respectivamente:

"PÁRRAFO 3°  
DEL SUBDEPARTAMENTO ATENCIÓN PRESENCIAL

Artículo 97. El Subdepartamento Atención Presencial Nivel Central tendrá las siguientes funciones:

- a) Realizar las gestiones necesarias para asegurar una atención de calidad a los usuarios.
- b) Coordinar con la Red Pública de Salud y los organismos gubernamentales, según el radio operativo de la sucursal, capacitaciones respecto de los siguientes temas: proceso inscripción per cápita, acreditaciones carentes de recursos, capacitación a prestadores y reunión con Organizaciones de la Sociedad Civil.
- c) Coordinar la operación de los canales de atención presenciales de la Región Metropolitana de Santiago y de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- d) Entregar lineamientos a nivel nacional para canales de atención presenciales.
- e) Administrar y gestionar las actividades relacionadas a las Entidades Delegadas.
- f) Administrar y gestionar las actividades en terreno de la Región Metropolitana de Santiago a través del Fonasa Móvil.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe de División.



Artículo 98. Del Subdepartamento Atención Presencial Nivel Central dependerá la Sección Sucursales RM y RO, la sección Entidades Delegadas y la Sección Fonasa en Terreno.

Serán funciones de la Sección Sucursales RM y RO las siguientes:

- a) Asegurar el correcto funcionamiento de los canales de atención presenciales.
- b) Coordinar las acciones necesarias para la entrega de productos y servicios a través de los canales de atención presenciales.

Serán funciones de la Sección Entidades Delegadas las siguientes:

- a) Generar estrategias para celebrar nuevos convenios de colaboración con el fin de mejorar la cobertura, facilitando el acceso de los usuarios a los productos y servicios del Fondo Nacional de Salud.
- b) Administrar los contratos con entidades delegadas.
- c) Entregar soporte a las entidades delegadas en convenio.

Serán funciones de la Sección Fonasa en Terreno las siguientes:

- a) Administrar, coordinar, priorizar y gestionar las actividades de Fonasa en Terreno para la Región Metropolitana de Santiago, así como asegurar la disponibilidad y el buen estado de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento y despliegue de la actividad.
- b) Dar los lineamientos para las actividades de Fonasa en Terreno para la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
- c) Asegurar la Atención de Calidad de los usuarios en la entrega de los productos y servicios del Fondo y en la asesoría en el seguro de salud".

f. Incorpóranse, a continuación del artículo 98, el siguiente Párrafo 4° y el artículo 99 que lo Integra:

"PÁRRAFO 4°  
DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN DE BENEFICIARIOS

Artículo 99. Serán funciones del Departamento Gestión de Beneficiarios las siguientes:

- a) Levantar y actualizar procedimientos y coordinar los procesos de afiliación de los beneficiarios del Fondo, velando por el correcto acceso a los beneficios del Seguro.
- 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 asegurados.
- c) Definir, liderar y gestionar la implementación de las reglas de negocio para el proceso de afiliación.
- d) Dar soporte a los requerimientos de las sucursales.
- e) Administrar los convenios internacionales y con otras instituciones públicas o privadas, en materia de acceso a las prestaciones.
- f) Dar cumplimiento a las tareas encomendadas por la jefatura de la División".

g. Introdúcense en el Párrafo 5°, que trata del Departamento Gestión Ciudadana, las enmiendas que siguen:

i) Reemplázase el artículo 100, por el que sigue:

"Artículo 100. Serán funciones del Departamento Gestión Ciudadana las siguientes:

- a) Liderar los procesos asociados al cumplimiento de Ley de Participación Ciudadana.
- b) Liderar los procesos asociados al cumplimiento de Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública y a la Ley del Lobby.
- c) Dar cumplimiento a las tareas encomendadas por la jefatura de la División".

ii) Sustitúyese el artículo 101, por el siguiente:

"Artículo 101. Del Departamento Gestión Ciudadana dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento Transparencia y Ley de Lobby.
- II. Subdepartamento Participación Ciudadana".

iii) Reemplázase el artículo 102, por el siguiente:

"Artículo 102. Serán funciones del Subdepartamento 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 de Lobby.
- 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 Jefe del Departamento".

iv) Sustitúyese el artículo 103, por otro del siguiente tenor:

"Artículo 103. Serán funciones del Subdepartamento Participación Ciudadana las siguientes:

- a) Velar por el correcto y óptimo cumplimiento de la Ley de Participación Ciudadana, y coordinar su correcta implementación tanto a nivel central como desconcentradamente.
- b) Ejecutar las acciones que garanticen el desarrollo de la participación ciudadana en el territorio, de acuerdo a los lineamientos institucionales y de la división.
- c) Brindar los espacios para el desarrollo del diálogo y la participación ciudadana".

h. Agrégase, a continuación del artículo 103, el siguiente Párrafo 6°, nuevo:

"PÁRRAFO 6°  
DEL DEPARTAMENTO GESTIÓN CENTRO RESOLUTOR"

i. Sustitúyese el actual artículo 104, por el siguiente:

"Artículo 104. Al Departamento Gestión Centro Resolutor le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Asegurar la atención de calidad de los asegurados en la entrega de los productos y servicios del Fondo Nacional de Salud y en la asesoría en el seguro de salud, según el Modelo de Atención.
- b) Desarrollar, implementar y controlar procesos de entrega de respuestas a requerimientos realizados por los usuarios a Nivel Nacional, a través de todos los canales de atención y según los Niveles Resolutores definidos, gestionando estándares y acuerdos de servicios con las distintas áreas de la institución, en pro de la experiencia usuaria.
- c) Identificar y proponer constantes mejoras y modernización en los procesos actuales de atención.
- d) Transformarse en un Centro de Contenidos, manteniendo actualizada la Base de Conocimiento hacia los Canales de Atención, identificando y generando información continua y acciones de capacitación.
- e) Liderar los procesos de desarrollo de WF dentro de la institución, bajo la perspectiva de lograr trazabilidad y eficiencia en la atención.
- f) Generar mecanismos de asignación y control para que todos los participantes del centro resolutor en modo remoto tengan asignadas las cargas adecuadas y que estas sean solucionadas en calidad y plazo".

j. Sustitúyese el artículo 105, por los siguientes artículos 105, 105 bis y 105 ter:

"Artículo 105. Del Departamento Gestión Centro Resolutor dependerán los siguientes Subdepartamentos:

- I. Subdepartamento Nivel 2 Resolutor.
- II. Subdepartamento Nivel 3 Resolutor SCE.



Artículo 105 bis. Serán funciones del Subdepartamento Nivel 2 Resolutor, las siguientes:

- a) Dar respuesta a todos los requerimientos que no fueron resueltos en el Nivel 1 (primer contacto) del Modelo de Atención, a través de los distintos canales y que no constituyen un reclamo (o SCE). Derivar a N3 o bien a otras Unidades Resolutoras, según corresponda.
- b) En lo que respecta a la Web, resolver todos los requerimientos que ingresan a través de ella y derivar al Subdepartamento N3 cuando corresponda (vía WF).
- c) Gestionar las solicitudes de afiliación web a nivel nacional.
- d) Responder y gestionar todos los contactos realizados a través de las RRSS y derivar al Subdepartamento N3 cuando corresponda (vía WF).
- e) Contestar los llamados derivados en línea desde el Call Center, incrementando el cierre en primer contacto (entrega de certificados y más información).

Artículo 105 ter. Serán funciones del Subdepartamento Nivel 3 Resolutor SCE las siguientes:

- a) Definir procedimientos, liderar y coordinar los procesos en materia de gestión de solicitudes ciudadanas.
- b) Gestionar las solicitudes ciudadanas a Nivel Nacional, 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 GES.
- d) Definir procedimientos, liderar y coordinar el cumplimiento de la normativa referida al proceso de gestión de solicitudes ciudadanas.
- e) Monitorear y levantar nuevas necesidades para el buen funcionamiento de la herramienta para la gestión de solicitudes ciudadanas.
- f) Disponer de información de gestión de solicitudes ciudadanas para la toma de decisiones.
- g) Dar cumplimiento a todas las tareas que encomiende el Jefe del Departamento".

III. Introdúcense al artículo 150, las siguientes modificaciones:

- a. En su numeral 1º, elimínanse las letras c) y d), pasando las actuales letras e) y f) a ser letras c) y d), respectivamente.
- b. En su numeral 3º, agréganse las siguientes letras k) y l):

"k) Condonar copagos de los afiliados por atenciones de salud recibidas en Modalidad de Atención Institucional respecto de las solicitudes correspondientes a la Región Metropolitana de Santiago y la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

l) Rebajar cuotas o anular préstamos médicos otorgados a los afiliados del Fondo Nacional de Salud".

IV. Modifícase el artículo 151, como se indica a continuación:

- a. Sustitúyese el encabezado del numeral 2º, por el siguiente:

"2º En el Jefe del Subdepartamento Nivel 3 Resolutor SCE las siguientes facultades:"

2º Déjese constancia que las responsabilidades que deriven por negligencia en el ejercicio de las facultades que se delegan por el presente acto, recaerán directamente en el funcionario delegado.

3º En lo no modificado por la presente resolución, rige plenamente la resolución exenta 4A/Nº 28, de 2019.

4º La presente resolución entrará en vigor a la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

5º Publíquese la presente resolución exenta en el Diario Oficial.

Anótese, comuníquese y publíquese en el Diario Oficial.- Marcelo Mosso Gómez, Director Nacional, Fondo Nacional de Salud.