
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

**SUPERINTENDENCIA DE
ISAPRES**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	04
2. Identificación de la Institución	06
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	07
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	08
• Principales Autoridades	09
• Definiciones Estratégicas	10
- Misión Institucional	10
- Objetivos Estratégicos	10
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
• Recursos Humanos	12
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14
• Recursos Financieros	15
- Recursos Presupuestarios año 2004	15
3. Resultados de la Gestión	16
• Cuenta Pública de los Resultados	17
- Balance Global	17
- Resultados de la Gestión Financiera	19
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	22
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	27
- Informe de Programación Gubernamental	27
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	28
• Avances en Materias de Gestión	29
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	29
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	29
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	30
- Avances en otras Materias de Gestión	31
• Proyectos de Ley	33
4. Desafíos 2005	34

5. Anexos	35
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	36
• Anexo 2: Programación Gubernamental	38
• Anexo 3: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	39

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	15
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	15
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	19
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	20
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	21
Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	36
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	38
Cuadro 11: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	39

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14

1. Carta del Jefe de Servicio



MANUEL INOSTROZA PALMA
SUPERINTENDENTE DE ISAPRES

El año 2004 cerró una historia iniciada en septiembre de 1990, momento en que fue creada la Superintendencia de Isapres, entidad que a partir del 1° de enero de 2005 pasó a constituirse como Superintendencia de Salud, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Autoridad Sanitaria, que fuera aprobada como uno de los proyectos constituyentes de la Reforma de la Salud que está llevando a cabo el Gobierno presidido por el Señor Ricardo Lagos Escobar.

Catorce años de quehacer en el ámbito de los organismos contralores fueron fortaleciendo una Institución que inició sus actividades en Huérfanos 786 con una dotación de 44 funcionarios, hasta alcanzar, en Mac Iver 225, su dimensión actual de 154 funcionarios para atender los requerimientos de los, aproximadamente, dos millones setecientos mil beneficiarios del Sistema Isapre.

El eje fundamental de la Reforma de Salud descansa en la creación de un Régimen de Garantías en Salud que, obligatoriamente, deberán entregar tanto el Fondo Nacional de Salud, como las Isapres. Dicho régimen contendrá un conjunto de prestaciones que tendrán garantías efectivas de acceso, calidad y protección financiera, así como, para un grupo de ellas, una garantía de oportunidad. Estimándose esencial la fiscalización del correcto otorgamiento del Régimen de Garantías en Salud, se asignó esta tarea a la Superintendencia de Salud.

De acuerdo a lo anterior, el primer gran desafío para la Superintendencia durante el año 2004, fue el de su propia transformación, de manera de estar preparada para enfrentar, a partir del 1° de enero y con la entrada en vigencia de la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria, sus nuevas tareas y funciones, de acuerdo a sus nuevas atribuciones. Ello implica responder ahora a los requerimientos de los beneficiarios del Sistema de Salud en su totalidad, ampliando sus servicios a los cerca de 11 millones de beneficiarios del FONASA.

La Superintendencia de Salud participa de la función de Autoridad Sanitaria, encargada de regular y fiscalizar al seguro público y a los seguros privados en las materias que la ley define explícitamente. Deberá supervigilar y controlar tanto a las Isapres como al FONASA. Asimismo, en ambos casos, este organismo velará porque se cumplan las obligaciones establecidas en el Régimen General de Garantías de Salud –Plan AUGE y Examen de Medicina Preventivo. Por primera vez, los usuarios del FONASA, como los de Isapres, tendrán una entidad de segunda instancia que intervendrá a favor del cumplimiento de sus derechos y beneficios. Tendrán una entidad encargada de supervisar y controlar el cumplimiento de las garantías del Plan AUGE, una vez que éste entre en vigencia en julio de 2005.

Se encargará también, la Superintendencia, de fiscalizar la acreditación de los prestadores públicos y privados, ejerciendo un rol de regulación y evaluación del sistema de acreditación de prestadores institucionales y administrando un registro nacional y regional de prestadores individuales, tanto en materia de información sobre especialidades y subespecialidades, como de las entidades certificadoras.

La Superintendencia avanzó en el proceso de transformación, y a través de la Planificación Estratégica 2004, se proyectó la estructura y funciones de la nueva institucionalidad. Se implementaron progresivamente los cambios necesarios y el 2 de agosto de 2004 se inició la marcha blanca de algunos de los procesos que regirían oficialmente a partir del 1° de enero de 2005 al interior de la Superintendencia de Salud.

En segundo lugar, la Superintendencia participó activamente, durante el año 2004, en el proceso de Reforma de la Salud, colaborando en la tramitación de los proyectos de ley que la conforman, específicamente en el proyecto de modificación de la Ley de Isapres. Con su aprobación se busca mejorar la cobertura y aumentar la transparencia del Sistema Isapre, estableciendo normas adicionales de protección al afiliado y entregando mayores atribuciones a la autoridad para la supervigilancia y el control de los derechos de los beneficiarios. Actualmente se encuentra en trámite legislativo.

Paralelamente, a objeto de contar con la regulación adecuada, la Superintendencia realizó un proceso de revisión exhaustivo de la normativa, en orden a determinar qué circulares están vigentes y son aplicables y de éstas, cuáles requieren ser modificadas o actualizadas.

Al mismo tiempo, la Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones habituales, enfrentó una demanda creciente de sus servicios. Recibió, durante el año 2004, 10.745 reclamos (administrativos y arbitrales), y 37.967 consultas personales, 43.688 consultas telefónicas y 10.703 consultas vía Internet.

En materia de fiscalización, éstas alcanzaron a un total de 528 fiscalizaciones. Las fiscalizaciones regulares llegaron a un promedio de 13,3 fiscalizaciones por isapre, superando en un 6,4% lo realizado en el año 2003.

Un estudio de opinión pública sobre el Sistema de Salud chileno midió el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema y la valoración que éstos otorgaron a la Superintendencia fue superior -5,2- a la calificación alcanzada el año anterior -4,9-.



DR. MANUEL INOSTROZA PALMA
SUPERINTENDENTE DE ISAPRES

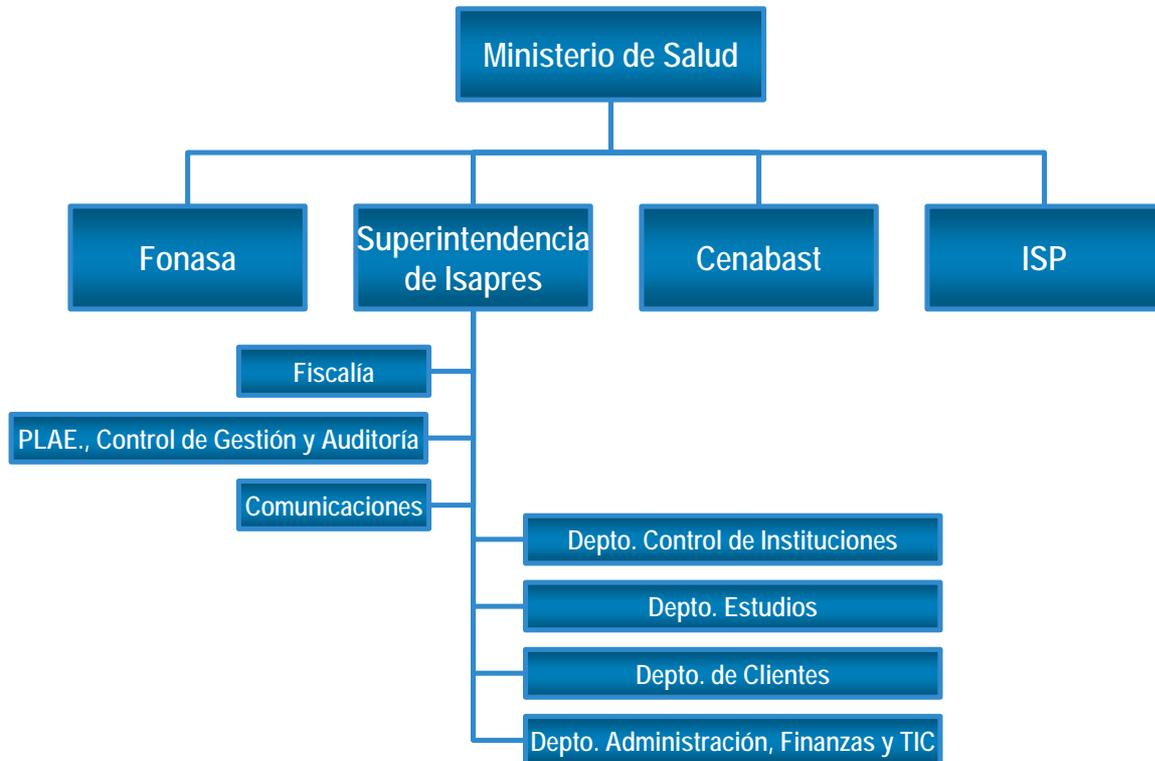
2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- **Ley N° 18.933:** Crea la Superintendencia de Isapres y dicta normas para el otorgamiento de prestaciones por Isapre.
- **DL 3551 de 1980:** Fija normas sobre remuneraciones y sobre personal para el Sector Público (fija escala de remuneraciones para Organismos Fiscalizadores).
- **Ley N° 18.575:** Ley Orgánica Constitucional de bases generales de la Administración del Estado.
- **Ley N° 18.834:** Aprueba el Estatuto Administrativo
- **Ley N° 19.880:** Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado (Ley de Procedimientos).
- **Ley N°19.882:** Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica (Ley del Nuevo Trato).
- **Ley N° 19.886:** Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios (Chilecompras).
- **Ley N° 19.895:** De Solvencia y Protección de beneficiarios de Isapres (Ley Corta de Isapres).
- **Ley N° 19.937:** Ley de Autoridad Sanitaria

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Superintendente	Manuel Inostroza Palma
Fiscal	Ulises Nancuante Almonacid
Jefe Depto. Control de Instituciones	Fernando Riveros Vidal
Jefe Depto. Estudios	Alberto Muñoz Vergara
Jefe Depto. De Clientes	Raúl Ferrada Carrasco
Jefa Depto. Administración y Finanzas	Tamara Agnic Martínez

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Velar porque los afiliados a Isapres obtengan los mejores beneficios por parte de tales instituciones. Esto implica ejercer una adecuada supervisión sobre el cumplimiento de leyes y normas regulatorias del Sistema. Asimismo, la interpretación de la ley, la dictación de normativa y la difusión de información al público, contribuyen al mejoramiento del Sistema y transparencia del mismo, colaborando en la consecución de la Misión.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre
2	Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile
3	Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las Isapres
4	Introducir mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión interna

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización	1
2	Normalización	1
3	Atención al Beneficiario (Personal, telefónica, vía Internet	3
4	Resolución de controversias	3
5	Resolución escrita de reclamos	3
6	Estudios acerca del Sistema Isapre	1 - 2

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
2.700.000	Beneficiarios del Sistema Isapre
18	Isapres
n	Entidades relacionadas con el sector salud, como el Ministerio de Salud y los prestadores
n	Personas interesadas en obtener información sobre el Sistema Isapre, público en general

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

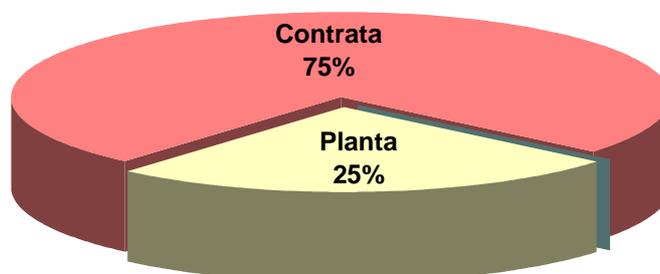
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes / beneficiarios / usuarios a los cuales se vincula
1	Fiscalización	Beneficiarios del Sistema Isapre, Isapres
2	Normalización	Beneficiarios del Sistema Isapre, Isapres
3	Atención al Beneficiario	Beneficiarios del Sistema Isapre
4	Resolución de Controversias	Beneficiarios del Sistema Isapre, Isapres
5	Resolución escrita de reclamos	Beneficiarios del Sistema Isapre, Isapres
6	Estudios acerca del sistema	Entidades relacionadas con el sector salud.

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva¹ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	21	18	39
Contrata	69	46	115
Honorarios ²	0	0	0
Otro	0	0	0
TOTAL	90	64	154

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



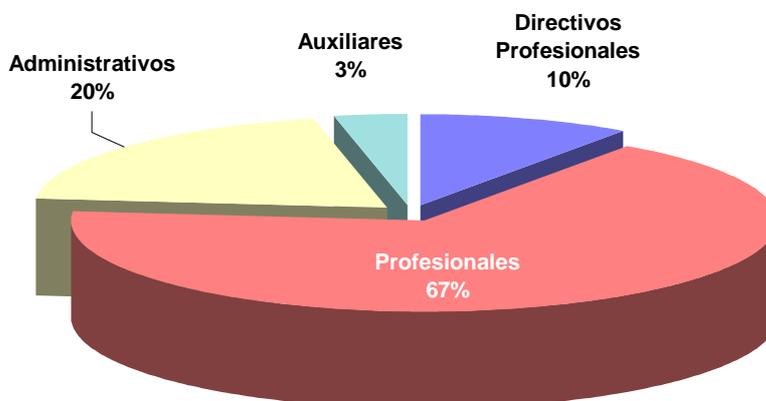
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva: año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	6	9	15
Directivos no Profesionales ⁵			
Profesionales ⁶	61	42	103
Técnicos ⁷			
Administrativos	23	8	31
Auxiliares		5	5
Otros ⁸			
TOTAL	90	64	154

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

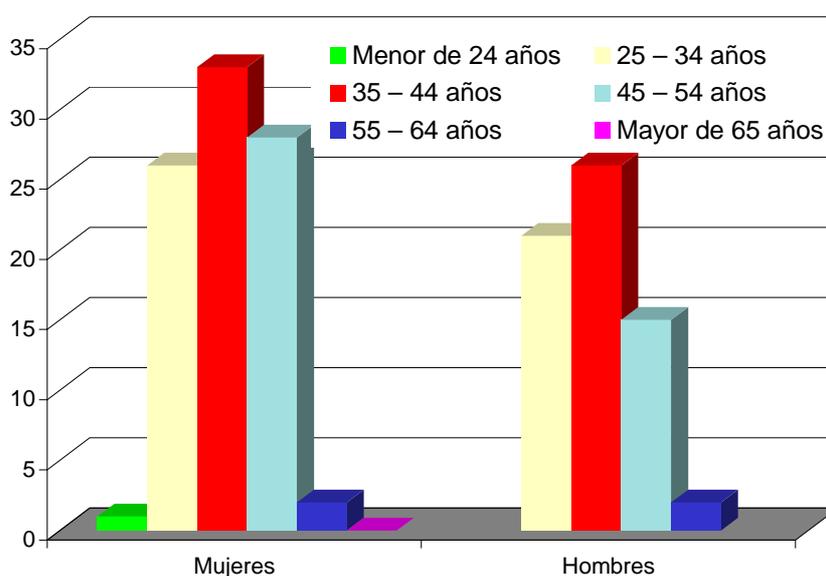
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1		1
25 – 34 años	26	21	47
35 – 44 años	33	26	59
45 – 54 años	28	15	43
55 – 64 años	2	2	4
Mayor de 65 años	0		0
TOTAL	90	64	154

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo expresado en %.



⁹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	3.430.461
Endeudamiento ¹¹	
Otros Ingresos ¹²	462.711
TOTAL	3.893.172

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	3.735.251
De Capital ¹⁴	3.805
Otros Gastos ¹⁵	154.116
TOTAL	3.893.172

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

Con respecto al presupuesto de la Superintendencia de ISAPRES para el año 2004, se señala lo siguiente:

- Aporte Fiscal: disminuyó en un 2,8% con respecto al año 2003, lo que significó para esta Institución ceñirse al cumplimiento de los programas y metas comprometidos, sin involucrar recursos presupuestarios adicionales.
- Durante el año 2004, se procedió a dar cumplimiento a lo indicado en art. 46 N°2 de Ley N° 18.933 que rige a esta Superintendencia y referido al inicio del proceso de Liquidación de Garantía de Isapre Vida Plena, lo que generó un incremento de un 21,2% en el Subtítulo 22 Gasto de Bienes y Servicios, quedando pendiente el proceso final de Liquidación de Garantía; por lo tanto, los recursos presupuestarios destinados para este gasto, serán traspasados al siguiente ejercicio presupuestario.

Los logros y no logros de la gestión institucional durante el año 2004 responden en gran medida a los desafíos planteados en el BGI 2003, los cuales se relacionan, a su vez, con los resultados por productos estratégicos y el cumplimiento de los compromisos institucionales con la Programación Gubernamental.

Proyecto de Ley de Isapres: el proyecto se encuentra en segundo trámite constitucional en el Senado. Actualmente se votan las indicaciones presentadas en la Comisión de Salud. Factores críticos son el endurecimiento de la oposición al Fondo de Compensación Solidario entre las Isapres, que podría desembocar en un requerimiento ante el Tribunal Constitucional y la sensación de que lo más importante de la Reforma de Salud ya fue aprobado.

Implementación de la Superintendencia de Salud: en el marco de la Reforma de la Salud y con la puesta en vigencia de la Ley de Autoridad Sanitaria, el 1° de enero de 2005 entró en funciones la Superintendencia de Salud, organismo que reemplaza, con nuevas atribuciones, a la Superintendencia de Isapres. La entidad operará con un Superintendente y dos Intendentes: de Fondos y Seguros previsionales de Salud y de Prestadores de Salud. Esta Superintendencia supervisará y controlará tanto a las Isapres como al FONASA. Asimismo, en ambos casos, velará porque se cumplan las obligaciones establecidas en el Régimen de Garantías Explícitas en Salud –Plan AUGE y Examen de Medicina Preventivo- y fiscalizará la acreditación de los prestadores públicos y privados.

En cuanto Organismo Fiscalizador, esta Superintendencia fortaleció su capacidad de control, con un promedio de 13,3 fiscalizaciones regulares por Isapre, lográndose un incremento de 6,4% con respecto al año anterior y superándose la meta propuesta para el año, de 12 fiscalizaciones por Isapre.

El total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) alcanzó a 528 fiscalizaciones, obteniéndose un promedio de 35,2 fiscalizaciones por fiscalizador, superándose, igualmente, la meta de 31,5 fiscalizaciones por fiscalizador.

En relación de la **Normalización**, se emitieron 145 oficios por concepto de instrucciones impartidas a las Isapres, respecto a sus documentos contractuales. El tiempo promedio de emisión fue de 121 días. No se logró la meta de 90 días como tiempo promedio, debido, principalmente, a la asignación de otras funciones a la unidad de Normalización, como es la de dar respuesta a las consultas formuladas por empleadores, prestadores, instituciones públicas, entre otros.

Se observaron variaciones de la demanda en todos los servicios de Atención al Beneficiario, con diferente intensidad, al igual que en los reclamos, tanto administrativos, como arbitrales.

Consultas Personales: Durante 2004, la Superintendencia recibió y atendió 37.967 consultas personales, lo que representa un incremento del 12% respecto del año 2003.

La meta de atender a los usuarios en las oficinas de la Superintendencia con un tiempo promedio de espera de 15 minutos no fue alcanzada, principalmente por el aumento de la demanda por atención personal y la falta de recursos para atender dicha demanda.

Consultas telefónicas: experimentaron una baja de menos del 2% en relación al año anterior, alcanzando a 43.688 consultas.

Consultas vía web: alcanzaron las 10.703, produciéndose un leve aumento en relación al 2003 (10.023).

Resolución de Controversias: Durante 2004 ingresaron 1.671 controversias, manteniéndose un ingreso comparable al año 2003 (1.695). Se lograron importantes avances en el proceso de Resolución de Controversias. Ingresaron 1.671 controversias y se resolvieron 1.936, lo que significa un 116% de controversias resueltas en relación a lo ingresado; resolver más del 100% de lo ingresado significa reducir el número de controversias pendientes, porque siempre existe un saldo pendiente del año anterior. Asimismo, gracias a mejoras en la gestión, se resolvieron 322 controversias por abogado, superándose la meta en un 20%. Las controversias fueron resueltas en un tiempo promedio de 243 días, con una leve alza por sobre la meta de 240 días y manteniéndose el mismo tiempo promedio del año 2003.

Resolución escrita de reclamos: Durante el año 2004 ingresaron 9.074 reclamos administrativos, lo cual elevó la demanda en un 15,8% respecto del año 2003. La resolución de reclamos administrativos incorporó igualmente mejoras de gestión que permitieron aumentar los casos resueltos. El número de reclamos resueltos alcanzó a 9.218, es decir, se resolvió más del 100% de los reclamos ingresados. En comparación al año 2003, se resolvió 44% más de reclamos. Se resolvió un promedio de 658 reclamos por analista, superándose la meta establecida en un 31%.

Se realizaron los **Estudios** necesarios para apoyar la tramitación de los proyectos de ley que conforman la reforma de la salud y se desarrollaron metodologías para evaluar los procesos e impactos de la reforma.

Se evaluó el impacto de la Ley Corta de Isapres y del proceso de adjudicación aleatoria en el Sistema Isapre, con un informe presentado en el Congreso Nacional.

Se generaron los análisis necesarios para el monitoreo del Sistema Isapre, en términos financieros, de cartera, de prestaciones, licencias médicas y otros.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

Cuadro 6			
Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
Ingresos	3.738.199	3.893.172	
Ingresos de Operación	723	714	
Venta de Activos			
Otros Ingresos	128.533	85.887	
Aporte Fiscal	3.532.701	3.430.461	
Saldo Inicial de Caja	76.242	376.110	
Gastos	3.738.199	3.893.172	
Gastos en Personal	2.436.960	2.711.715	
Bienes y Servicios de Consumo	782.636	948.716	
Trasferencias Corrientes	106.902	56.189	
Inversión Real	21.571	3.806	
Operaciones Años	10.054	38.116	
Saldo Final de Caja	380.076	134.630	

Análisis de las diferencias de Ingresos y Gastos 2003-2004

Con respecto a las variaciones relevantes del Presupuesto podemos comentar lo siguiente:

Ingresos

- Otros Ingresos: Disminución de multas emitidas a las Isapres en un 33%
- Aporte Fiscal: La diferencia en Aporte Fiscal del año 2004 con respecto al año 2003, es que en el año 2003 existió un suplemento presupuestario para financiar Liquidación de Garantía de Isapre Vida Plena
- Saldo Inicial de Caja: Se incorpora aporte fiscal para la ejecución del gasto de Liquidación Isapre Vida Plena durante el año 2004.

Gastos

- Gastos en Personal: El incremento de 11,3% es producto del efecto año de la implementación de las nuevas oficinas regionales a partir del segundo semestre del año 2003.
- Bienes y Servicios de Consumo: El incremento de 21,2%, se debe al inicio del proceso de Liquidación de Isapre Vida Plena.
- Transferencias Corrientes: Este ítem corresponde principalmente al registro de multas emitidas por la Superintendencia de ISAPRES, las que disminuyeron en 47,4% con respecto al año 2003.

¹⁶ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			Ingresos					
01			Ingresos de Operación	4.214	4.176	714	3.462	
07			Otros Ingresos	82.025	113.285	85.887	27.398	
	71		Fondos de Terceros	82.025	81.285	49.648	31.637	
	79		Fondos de Terceros		32.000	36.239	-4.239	
09			Aporte Fiscal	3.411.073	3.430.461	3.430.461		
	91		Libre	3.411.073	3.430.461	3.430.461		
11			Saldo Inicial de Caja	1.000	376.110	376.110		
			Gastos	3.498.312	3.924.032	3.893.172	30.860	
21			Gastos en Personal	2.607.049	2.747.425	2.711.715	35.710	
22			Bienes y Servicios de Consumo	795.517	1.024.303	967.354	56.949	
25			Trasferencias Corrientes	89.873	89.062	56.190	32.872	
	31		Transferencias al Sector Privado	7.644	7.575	6.521	1.054	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	7.644	7.575	6.521	1.054	
	34		Transferencias al Fisco	82.229	81.487	49.669	31.818	
		001	Impuestos	204	202	22	180	
		007	Otras	82.025	81.285	49.647	31.638	
31			Inversión Real	3.873	3.838	3.807	31	
	50		Requisitos de Inversión para Funcionamiento	3.873	3.838	3.807	31	
60			Operaciones Años Anteriores	1.000	58.404	58.404		
90			Saldo Final de Caja	1.000	1.000	95.702	-94.702	

VARIACIONES DEL PRESUPUESTO AÑO 2004

- Incorporación al presupuesto por concepto de recuperación de Licencias médicas
- Incorporación del Saldo Inicial de Caja con recursos financieros pendientes de ejecución los que han sido utilizados para iniciar el proceso de Liquidación de Garantía de Isapre Vida Plena.
- Se solicitó durante el periodo presupuestario 2004, incremento de Glosa Honorarios, con el propósito de flexibilizar el manejo de recursos humanos, debido a la nueva institucionalidad de esta Superintendencia.

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$		100	100	50	50	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	M\$	22028	20905	23890	1.142%	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$						
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$						

Disciplina Fiscal: Esta institución debido a necesidades prioritarias ha debido solicitar modificaciones presupuestarias, lo que implica un deterioro en el indicador.

Eficiencia Técnica: Las diferencias producidas de los gastos per cápita en los distintos años presupuestarios no son comparables, ya que el presupuesto Institucional es histórico y cubre básicamente los gastos corrientes, la menor alteración de los ingresos o gastos produce distorsión, específicamente para el año 2004 está el factor Vida Plena, ampliamente explicado en el análisis de los gastos y comparativo del presupuesto.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Fiscalización:

Se fortaleció la capacidad de control de la Superintendencia con un promedio de 13,3 fiscalizaciones regulares por Isapre, lográndose un incremento de 6,4% con respecto al año anterior y superándose la meta propuesta para el año en un 11% (Meta = 12).

El total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias alcanzó a 528 fiscalizaciones, obteniéndose un promedio de 35,2 fiscalizaciones por fiscalizador, superándose la meta en un 11,7% (Meta = 31,5).

Clasificación de fiscalizaciones realizadas en el año 2004

Materia	Fiscalizaciones Regulares	Fiscalizaciones Extraordinarias	Total
Licencias médicas	19	15	34
Contratos	11	95	106
Beneficios	1	58	59
Cotizaciones	48	100	148
CAEC	2	12	14
Estados Financieros	5	5	10
FEFI trimestral	72	-	72
Supervigilancia Financiera			
FEFI mensual	61	-	61
Análisis presupuestario	21	-	21
Planes de Contingencia		3	3
Total	240	288	528

Producto estratégico destinado a los 2.700.000 beneficiarios del Sistema Isapre.

Recursos presupuestarios:

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoría		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
	21		Gastos en Personal	292.253	292.253	292.253	292.253
	22		Bienes y Serv.Consumo	125.005	125.005	125.005	125.005
	31		Inversión Real				
			Dotación Promedio por Programa	23	23	23	23
			Dotación de Honorarios				
			Dotación de vehículos				
			Gastos en Viáticos	2620	2620	2620	2620
			Gastos en Capacitación				

Normalización

Se emitieron 145 oficios por concepto de instrucciones impartidas a las Isapres, respecto a sus documentos contractuales. El tiempo promedio de emisión fue de 121 días. No se cumplió la meta de 90 días como tiempo promedio, debido, principalmente, a la asignación de otras funciones a la unidad de Normalización, como es la de dar respuesta a las consultas formuladas por empleadores, prestadores, instituciones públicas, entre otros.

Producto estratégico destinado a los 2.700.000 beneficiarios del Sistema Isapre.

Recursos presupuestarios:

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoría		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	153.966	153.966	153.966	153.966
22			Bienes y Serv.Consumo	43.480	43.480	43.480	43.480
31			Inversión Real				
Dotación Promedio por Programa				8	8	8	8
Dotación de Honorarios							
Dotación de vehículos							
Gastos en Viáticos							
Gastos en Capacitación							

Atención al Beneficiario

Durante 2004, la Superintendencia recibió y atendió 37.967 consultas personales, lo que representa un incremento del 12% respecto del año 2003. Se aplicó la encuesta de satisfacción con la atención personal recibida, la que fue respondida por un 32% de las personas atendidas; de éstas, un 89% se declaró satisfecho con la atención recibida.

Las consultas telefónicas experimentaron una baja de menos del 2% en relación al año anterior, alcanzando a 43.688 consultas.

Las consultas realizadas a través de la página web de la Superintendencia, alcanzaron las 10.703, produciéndose un leve aumento en relación al 2003 (10.023).

Meta no cumplida: la meta de atender a los usuarios en las oficinas de la Superintendencia con un tiempo promedio de espera de 15 minutos no fue alcanzada, principalmente por el aumento de la demanda por atención personal y la falta de recursos para atender dicha demanda.

Producto estratégico destinado a los 2.700.000 beneficiarios del Sistema Isapre.

Recursos presupuestarios:

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoría		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	446.745	446.745	446.745	446.745
22			Bienes y Serv.Consumo	201.095	201.095	201.095	201.095
31			Inversión Real				
Dotación Promedio por Programa				37	37	37	37
Dotación de Honorarios							
Dotación de vehiculos							
Gastos en Viáticos				1.841	1.841	1.841	1.841
Gastos en Capacitación							

Resolución de Controversias

Se lograron importantes avances en este proceso. Durante 2004 ingresaron 1.671 controversias y se resolvieron 1.936, lo que significa un 116% de controversias resueltas en relación a lo ingresado. El sobrecumplimiento de la meta del 90%, se explica por una demanda sostenida (en 2003 ingresaron 1.695 controversias) y un aumento en el número de casos resueltos gracias a mejoras en la gestión.

Asimismo, se resolvieron 322 controversias por abogado, superándose la meta en un 20%. Las controversias fueron resueltas en un tiempo promedio de 243 días, con una leve alza por sobre la meta de 240 días y manteniéndose el mismo tiempo promedio del año 2003.

Producto estratégico destinado a los 2.700.000 beneficiarios del Sistema Isapre.

Recursos presupuestarios:

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoría		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	118.962	118.962	118.962	118.962
22			Bienes y Serv.Consumo	32.610	32.610	32.610	32.610
31			Inversión Real				
Dotación Promedio por Programa				6	6	6	6
Dotación de Honorarios							
Dotación de vehiculos							
Gastos en Viáticos							
Gastos en Capacitación							

Resolución escrita de reclamos

Durante el año 2004 ingresaron 9.074 reclamos administrativos, lo cual elevó la demanda en un 15,8% respecto del año 2003. El número de reclamos resueltos alcanzó a 9.218, es decir, se resolvió el 101,5%

en relación a lo ingresado. En comparación al año 2003, se resolvió 44% más de reclamos. Se resolvió un promedio de 658 reclamos por analista, superándose la meta establecida en un 31%. El sobrecumplimiento de la meta de 500 reclamos, se explica por medidas de mejoramiento en la gestión de los reclamos, tanto en la asignación por materia, como en el proceso mismo de resolución.

Producto estratégico destinado a los 2.700.000 beneficiarios del Sistema Isapre.

Recursos presupuestarios:

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoría		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	182.805	182.805	182.805	182.805
22			Bienes y Serv.Consumo	59.785	59.785	59.785	59.785
31			Inversión Real				
Dotación Promedio por Programa				11			
Dotación de Honorarios							
Dotación de vehículos							
Gastos en Viáticos							
Gastos en Capacitación							

Estudios:

Se realizaron los estudios e investigaciones necesarios para apoyar la tramitación de los proyectos de ley que conforman la reforma de la salud y se desarrollaron metodologías para evaluar los procesos e impactos de la reforma.

Se evaluó el impacto de la Ley Corta de Isapres y del proceso de adjudicación aleatoria en el Sistema Isapre, con un informe presentado en el Congreso Nacional.

Se generaron los análisis necesarios para el monitoreo del Sistema Isapre, en términos financieros, de cartera, de prestaciones, licencias médicas y otros.

Producto estratégico destinado a los 2.700.000 beneficiarios del Sistema Isapre y particularmente, a entidades relacionadas con el sector salud.

Recursos presupuestarios:

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoría		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	312.865	312.865	312.865	312.865
22			Bienes y Serv.Consumo	41.220	41.220	41.220	41.220
31			Inversión Real				
Dotación Promedio por Programa				12	12	12	12

Dotación de Honorarios				
Dotación de vehiculos				
Gastos en Viáticos	1.163	1.163	1.163	1.163
Gastos en Capacitación				

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

1. Proyecto de Ley de Isapres: el proyecto se encuentra en segundo trámite constitucional en el Senado. Actualmente se votan las indicaciones presentadas en la Comisión de Salud. Factores críticos son el endurecimiento de la oposición al Fondo de Compensación Solidario entre las Isapres, que podría desembocar en un requerimiento ante el Tribunal Constitucional y la sensación de que lo más importante de la Reforma de Salud ya fue aprobado.
2. Implementación de la Superintendencia de Salud: en el marco de la Reforma de la Salud y con la puesta en vigencia de la Ley de Autoridad Sanitaria, el 1° de enero de 2005 entró en funciones la Superintendencia de Salud, organismo que reemplaza, con nuevas atribuciones, a la Superintendencia de Isapres. La entidad operará con un Superintendente y dos Intendentes: de Fondos y Seguros previsionales de Salud y de Prestadores de Salud. Esta Superintendencia supervisará y controlará tanto a las Isapres como al FONASA. Asimismo, en ambos casos, velará porque se cumplan las obligaciones establecidas en el Régimen de Garantías Explícitas en Salud –Plan AUGE y Examen de Medicina Preventivo- y fiscalizará la acreditación de los prestadores públicos y privados.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /
Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El Servicio no formula Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) ni está adscrito al Programa Marco del PMG 2004.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

El Servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El Servicio cuenta con la asignación otorgada por la Ley N° 19.553 que se ampara en la Ley N° 18.091, la cual otorga la asignación de Superintendencia Económica.

La misma Ley N° 19.553 otorga un bono por desempeño individual al 25% de la dotación mejor calificada.

- Avances en otras Materias de Gestión

La transformación de la Superintendencia plantea grandes desafíos frente a los cuales sólo es factible actuar con el uso intensivo de las tecnologías de información, que permitan realizar los procesos con un alto grado de eficiencia y efectividad. Para materializar esta visión se diseñó un Plan Estratégico de Gestión de la Información, que contempla 19 proyectos tecnológicos que, adecuadamente coordinados entre sí, permitirán el cumplimiento de los objetivos planteados, transformando a la Superintendencia de Salud en una institución líder en este ámbito. Se definió un plan estratégico de gestión de información y de tecnologías de la información para los próximos cuatro años, con miras al mejoramiento de las capacidades de gestión de la información, tanto a nivel interno como en la industria.

Se desarrolló un Sistema de Liquidación de Garantías de Isapres, que da soporte tecnológico al proceso de cierre de una isapre y su posterior liquidación de garantía. Tiene por finalidad realizar los cálculos de cada una de las deudas que presenten los beneficiarios y prestadores de salud que tuvieron relación con la isapre cerrada. Contempla el cálculo de los Subsidios por Incapacidad Laboral, reembolsos de prestaciones de salud, programas médicos y deudas presentadas por prestadores.

Se desarrolló un Sistema de Control de Garantías Financieras, cuyo propósito es mantener información en línea sobre los movimientos financieros de todas las isapres, con la finalidad de cubrir las obligaciones (garantías) con los beneficiarios y prestadores de salud del sistema.

Se inició el desarrollo de un Sistema Automatizado de Documentos que ingresan y salen de la Superintendencia, mediante plataforma workflow que controla los flujos y los deriva hacia las personas u otros sistemas. La primera etapa consiste en automatizar todo el proceso de resolución de juicios arbitrales, habilitando con esto a las isapres, partícipes de la cadena de respuesta que debe desarrollarse frente a los reclamos mencionados.

Para su funcionamiento se requiere de firma digital simple y adscripción de las isapres para aceptar transacciones electrónicas dándole valor de actos administrativos. Por ejemplo se reemplazará una petición de antecedentes a través de oficio, por una transacción electrónica que la isapre deberá consultar en una especie de cuenta corriente de movimientos que solicita la Superintendencia.

Con el objetivo de introducir mecanismos de mejoramiento en la gestión interna se avanzó en implementación de un Sistema Integral de Recursos Humanos, a través de un sistema de información adquirido a la empresa Payroll, con módulos que abordan toda la problemática administrativa del manejo y administración de los recursos humanos de la Superintendencia.

Se actualizó el Portal Web bajo una metodología que permite a la Superintendencia mantener procesos en permanente actualización. Se constituyó un Comité Editorial que, transversalmente, recoge y publica todos los temas relevantes en el Sistema de Salud.

Administración Financiera (Compras y Financiero Contable): en concordancia con el proyecto de Reforma y Modernización del Estado, específicamente con los temas de Procesos Electrónicos se informa lo siguiente:

- Boletas de Honorarios: en la actualidad se recibe un 95% de la documentación por vía electrónica.
- Cotizaciones Previsionales: en la actualidad se registra 100% de cumplimiento con respecto a las empresas que cuentan con convenios de pago electrónico.
- Transferencias y Pagos Electrónicos, Impuestos formulario 29 , traspaso de información y pago de remuneraciones.
- Adquisiciones: esta Superintendencia realiza el 95% de sus transacciones de compra de bienes de consumo corriente a través del Portal Chile Compras; no obstante, los productos y servicios que se encuentran incluidos en el catalogo electrónico de Convenios Marco, se adquieren en un 100%, cumpliendo con la normativa e interpretando lo indicado en el reglamento y utilizando las opciones que el portal ofrece, considerando que es un proyecto perfectible, en términos de los tiempos de respuesta, información proporcionada y simplificación del trabajo operativo.

AUDITORÍAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2004

- Sistema de información para la gestión financiera del Estado (SIGFE)
- Revisión de los Estados Financieros (2003) dela Superintendencia
- Liquidación de la Garantía Isapre Vida Plena
- Cambios legales al Régimen de Garantías a las Isapres
- Arqueos de la Garantía de las Isapres
- Sistemas de Información (Auditorías Ministeriales)
- Análisis de la estructura de la Intendencia de Fondos y Seguros

- **Proyectos de Ley**

BOLETÍN: 2981 – 11

Descripción: Modifica la Ley N° 18.933 sobre Instituciones de Salud Previsional, estableciendo, entre otras materias, nuevas reglas para la adecuación de precios de los planes de salud; reduce las causales de terminación de los contratos; precisa las exclusiones que se pueden pactar; y crea un Fondo de Compensación Solidario entre las Isapres, de modo de reducir la discriminación y segmentación por riesgo en el sistema privado de salud.

Fecha de ingreso: 2 de julio de 2002

Estado de tramitación: Segundo trámite Constitucional en el Senado. En votación particular en la Sala del Senado. Despachado, vuelve a la Cámara de Diputados para que se pronuncien sobre las modificaciones introducidas en el Senado.

Beneficiarios directos: afiliados y beneficiarios de Isapres.

4. Desafíos 2005

El año 2005 estará destinado a perfeccionar la puesta en marcha de la Superintendencia de Salud que tendrá entre sus funciones la supervigilancia del nuevo régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES), con sus garantías de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera.

La Superintendencia deberá, entre otros,

- fiscalizar el grado de cumplimiento del GES y el Examen de Medicina Preventivo y fiscalizar coberturas y copagos GES;
- sancionar a los prestadores por incumplimiento de informar a los beneficiarios que tienen derecho al GES;
- definir prestadores alternativos en caso de incumplimiento;
- mantener un registro actualizado de los prestadores acreditados, de las entidades acreditadoras y de los prestadores individuales y entidades certificadoras;
- fiscalizar a los prestadores, respecto de su acreditación y certificación.

Por otra parte, la Superintendencia continuará participando activamente en todas aquellas acciones que se requieran para lograr la aprobación de la nueva Ley de Isapres.

Prioritariamente, la Superintendencia se ha propuesto los siguientes desafíos:

1. Lograr la aprobación de la nueva Ley de Isapres.
2. Diseñar un modelo de gestión para la regulación y el control del proceso de acreditación de prestadores institucionales de salud. Bajo este contexto, la Superintendencia velará por el cumplimiento de lo que el Reglamento de Acreditación determine. A su vez, controlará a los prestadores acreditados para que mantengan sus estándares de calidad.
3. Diseñar e implementar un sistema de captura de la información como primera etapa de la elaboración de un registro sobre especialidades, subespecialidades y entidades certificadoras de prestadores individuales de salud, para la adecuada coordinación entre aseguradores, prestadores y beneficiarios.
4. Diseñar e implementar un Plan de verificación y control de las Garantías Explícitas de Salud.
5. Diseñar sistema de evaluación de riesgo FONASA / Isapre para la fiscalización.
6. Informar al Sistema Isapre todos los antecedentes que debe conocer para la aplicación del GES.
7. Establecer normas respecto a reclamos relacionados con el Régimen de las Garantías Explícitas de Salud para FONASA e Isapres.
8. Supervisar el cumplimiento de metas de medicina preventiva en las Isapres.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Programación Gubernamental
- Anexo 3: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Fiscalización	Promedio de fiscalizaciones por ISAPRE	N° Fiscalizaciones/N° total ISAPRES		13	13	13	12	Si	108.00	
Fiscalización	Enfoque de Género: No Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	N° Fiscalizaciones/N° Fiscalizadores		35.2	38.6	35.2	31.5	Si	112.00	
Atención al beneficiario	Enfoque de Género: No Tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia	Suma del tiempo total de atención/ N° total de atenciones	minutos	13	20	19	15	No	79.00	A
Atención al beneficiario	Enfoque de Género: No Porcentaje de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos	(N° de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos/N° total de encuestados)*100	%	91	88	89	92	Si	97.00	
Normalización	Enfoque de Género: No Tiempo promedio de revisión de contratos y planes	Suma del tiempo total de revisión de contratos y planes/N° total de contratos y planes revisados	días	101	132	121	90	No	74.00	B

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Resolución de controversias	Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	(N° Controversias Resueltas/N° Controversias Ingresadas)*100	%	81	114	116	90	Si	129.00	C
	Enfoque de Género: No									
Resolución de controversias	Tiempo promedio de resolución de controversias	(Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias/N° total controversias resueltas)	días	236	243	243	240	Si	99.00	
	Enfoque de Género: No									
Resolución de controversias	Promedio de controversias resueltas por abogado	N° Controversias Resueltas/N° total de Abogados que resuelven controversias		250	386	323	270	Si	120.00	
	Enfoque de Género: No									
Resolución escrita de reclamos	Promedio de reclamos resueltos por analista	N° reclamos/N° analistas		611	710	658	500	Si	132.00	D
	Enfoque de Género: No									
Resolución escrita de reclamos	Tiempo promedio de resolución de reclamos escritos	Suma del tiempo total de resolución de reclamos escritos/N° total de reclamos escritos resueltos	días	NC	78	103	120	Si	117.00	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 78

Notas:

A.- No se alcanzó la meta principalmente por el aumento de la demanda por atención personal y la falta de recursos para atender dicha demanda.

B.- No se logró cumplir la meta debido a la asignación de otras funciones a la unidad de Normalización, como es la de dar respuesta a las consultas formuladas por empleadores, prestadores, instituciones públicas, entre otros.

C.- El sobre cumplimiento se explica por una demanda sostenida (no aumentó respecto del año 2003) y se logró un aumento en la resolución gracias a mejoras en la gestión.

D.- El sobrecumplimiento responde a medidas de mejoramiento en la gestión de los reclamos, tanto en la asignación por materia, como en el proceso mismo de resolución.

Anexo 2: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³³
Colaborar con el mejoramiento del Sistema de Salud en Chile	Proyecto de Ley de Isapres	Fiscalización Regulación	Cumplido
Implementar la Superintendencia de Salud	Superintendencia de Salud	Todos	Cumplido

31 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

32 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

33 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 3: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 11 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁴		Avance ³⁵	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,67	1,25	133,6	36
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	7,97	5,16	154,5	36
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,00	----	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,65	-----	36
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	7,246	2,58	280,9	36
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,7246	1,94	37,35	36
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	118,18	325,00	36,36	36 y 37
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0,00	0,00	----	

34 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

35 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

36 Descendente.

37 Período de análisis y ajuste de dotación con relación a la reforma del sector y a la transformación de la Superintendencia de Isapres en Superintendencia de Salud.

Cuadro 11
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁴		Avance ³⁵	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	1,02	16,52	1619,6	38
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	52,6	112,9	214,6	38 y 40
Porcentaje de becas ³⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,00	0,00	----	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	9,27	2,34	25,24	38 y 40
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2,44	2,42	100,8	36
Evaluación del Desempeño ⁴¹ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	100	97,1	102,99	36 y 42
	Lista 2 % de Funcionarios	0,00	2,9	----	38 y 42
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,00	----	
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00	----	

38 Ascendente.

39 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

40 El programa de capacitación para este período privilegió una mayor cobertura y menor especificidad, lo que se transforma en una mayor cantidad de participantes pero en desmedro del número de horas de las actividades de capacitación.

41 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

42 Racionalización en la aplicación del sistema y modelo de evaluación del desempeño.