



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

***BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2002  
SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES***

***SANTIAGO DE CHILE***

*Mac Iver N°225, Santiago, Fono: 2400700 - Fax: 2400800  
Página web: [www.sisp.cl](http://www.sisp.cl)*



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

# ÍNDICE

*Pág.*

<b>1. Carta del Superintendente</b>	<b>2</b>
<b>2. Identificación de la Institución</b>	
Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	5
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	5
Principales Autoridades	6
Definiciones Estratégicas	6
Distribución de Oficinas a Nivel Regional	8
Recursos Humanos	9
Recursos Financieros	13
<b>3. Resultados de la Gestión</b>	
Cuenta Pública de los Resultados	17
Cumplimiento de Compromisos Institucionales	30
Avances en materias de Gestión	31
Proyectos de Ley	36
Proyectos de Inversión	38
Transferencias	38
<b>4. Desafíos 2003</b>	<b>39</b>
<b>Anexos</b>	<b>40</b>
Definiciones Estratégicas	
Indicadores de Desempeño	
Programación Gubernamental	
Indicadores de Gestión Financiera	
Indicadores de Recursos Humanos	



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## **1. CARTA DEL SUPERINTENDENTE**

MANUEL INOSTROZA PALMA  
SUPERINTENDENTE DE ISAPRES

2002 fue el año en que el Gobierno envió al Congreso nacional los proyectos de ley que articulan y pretenden dar vida a la Reforma de la Salud, representando por un lado los intereses superiores del Estado y por otro, las aspiraciones de la gran mayoría de nuestros ciudadanos

La Superintendencia de Isapres (SISP) orientó sus principales esfuerzos a colaborar en la consecución de este proyecto que busca dar un nuevo sentido sanitario, social y también económico, a los esfuerzos por abordar y resolver las principales causas de muerte y enfermedad de los chilenos.

La Superintendencia ha participado en la elaboración de la Reforma, prestando asesoría al Ministerio de Salud, fundamentalmente en la preparación del proyecto que modifica la Ley de Isapres. Esta modificación de la Ley de Isapres busca mejorar la cobertura y aumentar la transparencia que el Sistema entrega a sus afiliados, establece normas adicionales de protección al afiliado y consagra mayores atribuciones a la autoridad para la supervigilancia y el control de los derechos de los beneficiarios.

En enero 2003, la Cámara de Diputados concluyó la primera etapa de tramitación legislativa con la aprobación en particular del proyecto de ley que modifica la Ley de Isapres, el cual comenzará a ser revisado por el Senado en este mes de marzo.

Al mismo tiempo, la Superintendencia siguió velando porque los beneficiarios del Sistema Isapre obtengan los mejores beneficios por parte de tales instituciones, supervigilando su efectivo cumplimiento de las normas, orientando a los usuarios sobre sus derechos y deberes, resolviendo los conflictos que surgen entre éstos y las isapres e introduciendo mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión del Sistema.

Durante 2002, la institución respondió a una demanda creciente de reclamos escritos, de controversias y de consultas personales, telefónicas y vía Internet, y potenció su labor fiscalizadora y reguladora. El trabajo de fiscalización permitió superar las metas propuestas: se alcanzó una cobertura de fiscalización promedio anual de 12,7 por isapre y un promedio anual de 35 fiscalizaciones por fiscalizador. Se resolvieron, durante el año, 5.495 reclamos escritos, 26% más que en el año anterior y 1.502 juicios arbitrales, habiendo ingresado 1.850, lo que representa un 53% de aumento con respecto a 2001.

El compromiso de la SISP es dotar al sistema privado de salud de una moderna y adecuada regulación y fiscalización y colaborar en la solución de las inequidades entre quienes tienen más y menos riesgos de contraer enfermedades, es decir, quienes pertenecen a la tercera edad y los jóvenes, y entre mujeres y hombres.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

Para el 2003, la Superintendencia de Isapres, en el ámbito de perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema, y con el fin de mantener los estándares de calidad alcanzados, se ha propuesto realizar 12 fiscalizaciones regulares, en promedio, por isapre; 31,5 fiscalizaciones promedio por fiscalizador y, entre otros, realizar observaciones a los documentos contractuales en un plazo no superior a 90 días

En relación al objetivo estratégico de contribuir al proceso de reforma de la salud en Chile, la SISP continuará colaborando con el Ministerio de Salud en la elaboración de los estudios necesarios que respalden y faciliten la tramitación de los proyectos de ley relacionados.

La SISP en su permanente preocupación por mejorar la orientación a los usuarios y resolver los reclamos que surgen entre los afiliados y sus isapres, espera resolver 500 reclamos escritos en promedio por analista y resolver el 55% del total de reclamos escritos resueltos antes de 60 días; resolver un promedio de 270 juicios arbitrales por abogado, resolver el 90% de los juicios arbitrales ingresados y resolver el total de juicios arbitrales en un tiempo promedio de 240 días. También la Superintendencia se ha propuesto que el tiempo promedio de espera de los usuarios en sus oficinas no supere 15 minutos y, además, obtener un porcentaje de satisfacción de esos usuarios de 92%.

El mejoramiento y resguardo de los derechos de nuestros beneficiarios seguirá siendo nuestro principal objetivo y nuestra mayor preocupación, cuestión que se verá reforzada con la apertura de cuatro nuevas agencias zonales en las ciudades de Iquique, Talca, Temuco y Puerto Montt.

Manuel Inostroza Palma  
Superintendente de Isapres



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## ***2. IDENTIFICACIÓN***

Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución  
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio  
Principales Autoridades  
Definiciones Estratégicas  
Distribución de Oficinas a nivel Regional  
Recursos Humanos  
Recursos Financieros

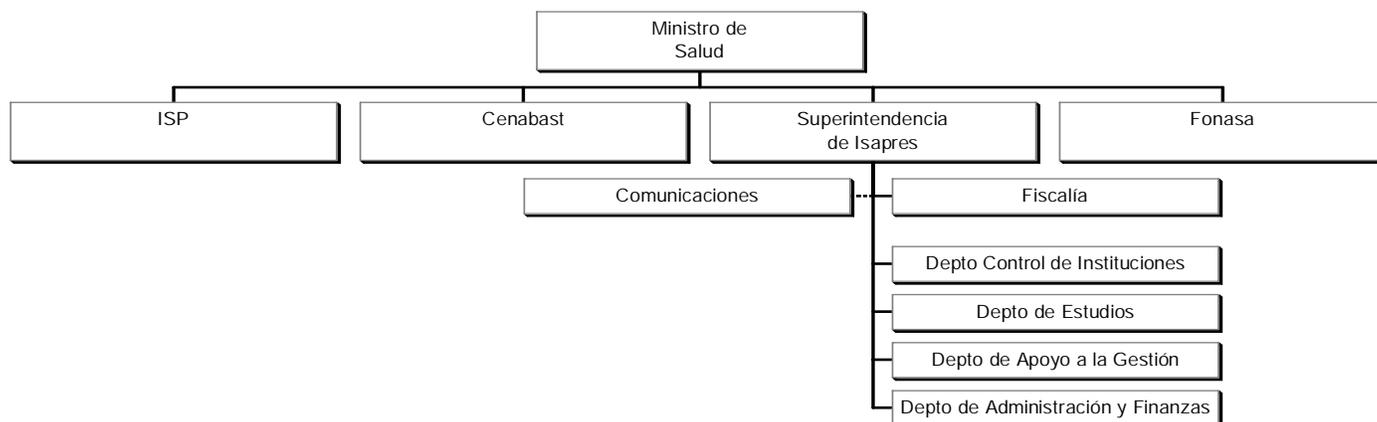


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Ley N° 18.933 – DL 3551 de 1980 – Ley N° 18.575 – Estatuto Administrativo Ley 18.834

## ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## PRINCIPALES AUTORIDADES

CARGO	NOMBRE
Superintendente	José Pablo Gómez Meza <sup>1</sup>
Fiscal	Fernando Riveros Vidal
Jefe Depto. Control de Instituciones	José Ramón Rubio Lizana
Jefe Depto. Estudios	Alberto Muñoz Vergara
Jefa Depto Apoyo a la Gestión	Tamara Agnic Martínez
Jefe Depto. Administración y Finanzas	Patricio Raffo Guzmán

## DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

La Misión Institucional, definida al iniciarse el proceso de planificación estratégica de la Superintendencia en 1995, fue revisada posteriormente y definida en los siguientes términos:

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 la normativa y la difusión de información al público, contribuyen al mejoramiento del Sistema y transparencia del mismo, colaborando en la consecución de la Misión.

Los objetivos estratégicos, que se desprenden directamente de la Misión, consisten en:

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.

---

<sup>1</sup> A partir del 12 de marzo del año 2003 ejerce como Superintendente el Dr. Manuel Inostroza Palma.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

4. Introducir mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión interna.

Los productos estratégicos (bienes y/o servicios) identificados por la institución se refieren a:

1. Fiscalización: del cumplimiento de las normas e instrucciones por parte de las isapres. Se relaciona con el primer objetivo estratégico y sus clientes son las Isapres.
2. Normalización: verificación de que los textos de los contratos y planes de salud se ajusten a la normativa. Se relaciona con el primer objetivo estratégico y sus clientes son las Isapres.
3. Atención al Beneficiario: a través de la atención personal, telefónica y vía Internet se resuelven consultas de los usuarios. Se relaciona con el tercer objetivo estratégico y sus clientes son los beneficiarios del Sistema Isapre y personas interesadas en obtener información sobre el Sistema Isapre.
4. Difusión y orientación al usuario en forma directa y a través de la página web. Se relaciona al tercer objetivo estratégico y sus clientes son los beneficiarios de isapre y personas interesadas en obtener información sobre el Sistema Isapre.
5. Resolución de controversias: que surjan entre afiliados e isapres y que deriva de la facultad del Superintendente para actuar como árbitro arbitrador. Se relaciona al tercer objetivo estratégico y sus clientes son los beneficiarios del Sistema Isapre y las propias isapres.
6. Resolución escrita de reclamos: respuesta escrita a los reclamos que presentan los beneficiarios de isapre y que se resuelven por vía administrativa. Se relaciona con el tercer objetivo estratégico y sus clientes son los beneficiarios del Sistema Isapre y las isapres.
7. Estudios acerca del Sistema Isapre. Se relaciona con el primer objetivo estratégico y sus clientes son entidades relacionadas con el sector salud, como el Ministerio de Salud, los prestadores y las propias isapres

Los clientes de la Superintendencia son:

- Los beneficiarios del Sistema Isapre: 2.828.000 (diciembre 2002)
- Personas interesadas en obtener información sobre el Sistema Isapre.
- Isapres: 19 (diciembre 2002)
- Entidades relacionadas con el sector salud, como el Ministerio de Salud y los prestadores.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

### DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

REGION		NÚMERO DE OFICINAS	
		Regionales	Provinciales
I	Tarapacá		
II	Antofagasta	1	
III	Atacama		
IV	Coquimbo		
V	Valparaíso	1	
VI	Libertador B.O'higgins		
VII	Maule		
VIII	Bío-Bío	1	
IX	Araucanía		
X	Los Lagos		
XI	Aysén		
XII	Magallanes		
XIII	R.Metropolitana	1	



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## RECURSOS HUMANOS

REGIÓN <sup>2</sup>		AÑO 2002	
		DOTACIÓN EFECTIVA <sup>3</sup>	GASTO EN PERSONAL <sup>4</sup> M\$
I	Tarapacá		
II	Antofagasta	3	30.252
III	Atacama		
IV	Coquimbo		
V	Valparaíso	4	54.891
RM	Región Metropolitana	125	2.059.749
VI	Libertador B.O'higgins		
VII	Maule		
VIII	Bío-Bío	4	63.460
IX	Araucanía		
X	Los Lagos		
XI	Aysén		
XII	Magallanes		
TOTAL		136	2.208.352

2 El Personal del "nivel central" o "casa matriz" está incluido en el total de la región donde se encuentra localizada físicamente.

3 Dotación efectiva a Diciembre del año 2002

4 Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

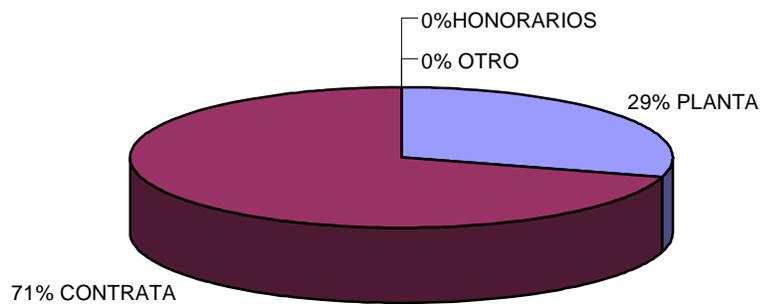


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO

<i>Dotación Efectiva<sup>5</sup> año 2002 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	40
<i>Contrata</i>	96
<i>Honorarios<sup>6</sup></i>	
<i>Otro</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO



5 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.

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

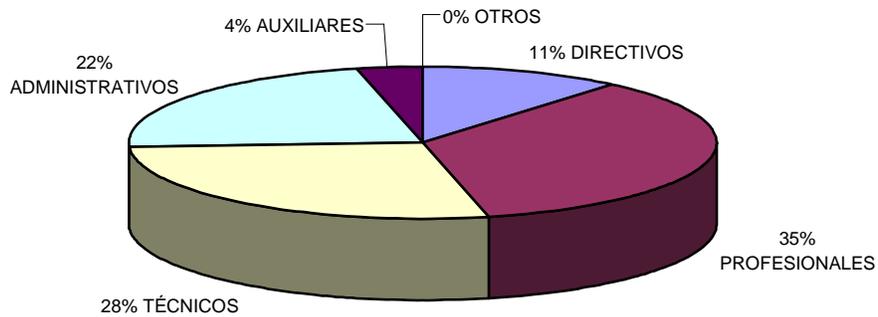


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO

<i>Dotación Efectiva<sup>s</sup> año 2002 Por estamento</i>	
<i>Directivos</i>	15
<i>Profesionales</i>	48
<i>Técnicos</i>	38
<i>Administrativos</i>	30
<i>Auxiliares</i>	5
<i>Otros</i>	
<i>TOTAL</i>	136

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO



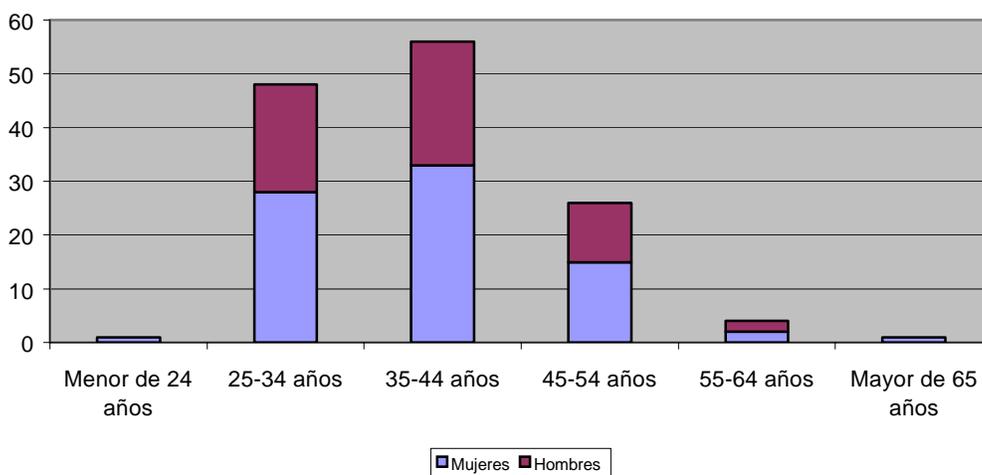


GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD y SEXO

<i>Dotación Efectiva<sup>s</sup> año 2002</i>			
<i>Por grupos de edad y sexo</i>			
<i>Grupos de edad</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
<i>Menor de 24 años</i>	1		1
<i>25- 34 años</i>	28	20	48
<i>35 -44 años</i>	33	23	56
<i>45- 54 años</i>	15	11	26
<i>55- 64 años</i>	2	2	4
<i>Mayor de 65 años</i>	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>56</b>	<b>136</b>

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD Y SEXO





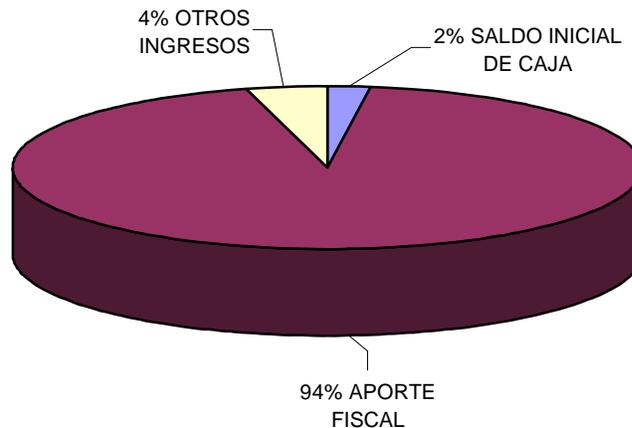
GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## RECURSOS FINANCIEROS

### INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2002 POR TIPO DE INGRESO

<i>Ingresos Presupuestarios percibidos<sup>7</sup> año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	72.147
<i>Aporte fiscal</i>	2.870.306
<i>Endeudamiento<sup>8</sup></i>	
<i>Otros ingresos<sup>9</sup></i>	124.706
<b>TOTAL</b>	<b>3.067.159</b>

### INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2002 POR TIPO DE INGRESO



7 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2002.

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

9 Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

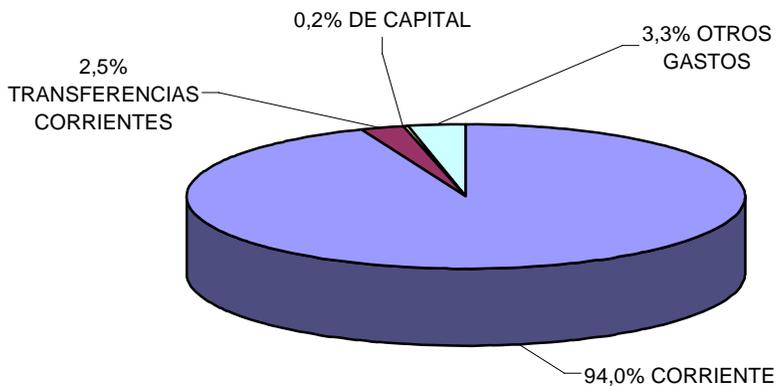


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2002 POR TIPO DE GASTO

<i>Gastos Presupuestarios ejecutados<sup>7</sup> año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente<sup>10</sup></i>	2.883.675
<i>Transferencias Corrientes<sup>11</sup></i>	75.812
<i>De capital<sup>12</sup></i>	6.355
<i>Otros gastos<sup>13</sup></i>	101.317
<b>TOTAL</b>	<b>3.067.159</b>

## GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2002 POR TIPO DE GASTO



**10** Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, subtítulo 22 y subtítulo 23.

**11** Corresponde al subtítulo 25.

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

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



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

#### INVERSIÓN<sup>14</sup>

La institución realizó una inversión por un valor de M\$ 6.517

#### TRANSFERENCIAS CORRIENTES<sup>15</sup>

<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>Monto Ejecutado Año 2002 M\$</i>
<i>Transferencias al Sector Privado</i>	4.619
<i>Transferencias a Organismos del Sector Público</i>	
<i>Transferencias a Otras Entidades Públicas</i> ✓ <i>Gasto en Personal</i> ✓ <i>Bienes y Servicios de Consumo</i> ✓ <i>Inversión Real</i> ✓ <i>Otros</i>	
<i>Transferencias al Fisco</i>	71.193
<i>Otras Transferencias Corrientes</i>	
<i>Total de Transferencias Corrientes</i>	75.812

Las transferencias al sector privado son por utilización de sala cuna a las funcionarias de la Superintendencia de Isapres.

Las transferencias al Fisco son producto de las multas emitidas por la Superintendencia de Isapre al sector fiscalizado.

<sup>14</sup> Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 ítem 83 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002. En el subtítulo 31 no se considera el ítem 74.

<sup>15</sup> Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

### ***3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN***

Cuenta Pública de los Resultados  
Cumplimiento de Compromisos Institucionales  
Avances en materias de Gestión  
Proyectos de Ley  
Iniciativas de Inversión  
Transferencias Corrientes



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## CUENTA PUBLICA DE LOS RESULTADOS

### BALANCE GLOBAL

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO I : Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre**

1. El trabajo de fiscalización permitió superar las metas propuestas para el período:
  - a. Fiscalizaciones por isapre: Se efectuó un total de 292 fiscalizaciones regulares, alcanzándose una cobertura de fiscalización promedio anual de 12,7 por isapre.
  - b. Fiscalizaciones por fiscalizador: Con un total de 493 fiscalizaciones regulares y extraordinarias, se obtuvo un promedio anual de 35 fiscalizaciones por fiscalizador.
2. Se dio inicio a la implementación de un sistema de evaluación a agentes de ventas de isapres, aplicándose una prueba de conocimientos sobre los temas más relevantes del sector privado de salud. La calificación promedio obtenida por los vendedores evaluados fue de apenas un 67,7%.
3. Se consolidó el proceso de monitoreo de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), depurando las bases de datos y estableciendo los análisis que sistemáticamente deberán aplicarse. Entre las variables consideradas destacan el número de casos acumulados, el comportamiento epidemiológico de los beneficiarios que hacen uso de la cobertura adicional, la estructura de financiamiento-gasto y el uso de las redes de prestadores. A diciembre de 2002 un 82,2% de la cartera de beneficiarios de isapres tenía incorporada la cobertura catastrófica en sus contratos de salud.
4. En el marco de los 3 procesos de fusiones y una adquisición de cartera que se materializaron durante el año 2002, se logró atenuar el impacto negativo en los afiliados, producto de las integraciones, cambios de nombre y cierres de registro propios de estos procesos. En efecto, el total de reclamos por esta materia representó una tasa muy baja en relación al número de beneficiarios afectados.
5. En el marco del apoyo al proceso de la Reforma de la Salud, la Superintendencia contribuyó con estudios relacionados con la incorporación de beneficios garantizados en los planes de salud del Sistema Isapre y con la introducción de un fondo de compensación.
6. Se fiscalizó en mayor profundidad el contenido e integridad de los Aranceles de Prestaciones de Salud, de manera de garantizar la entrega correcta de bonificaciones a los beneficiarios del Sistema.

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO II: Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile**

La Superintendencia de Isapres contribuyó a la elaboración de los cinco proyectos de ley que constituyen la Reforma de la Salud, prestando asesoría al Ministerio de Salud (MINSAL), fundamentalmente en la preparación de la moción legislativa que modifica la Ley de Isapres. Asimismo, este Organismo prestó una estrecha colaboración en la preparación de los otros proyectos, en ámbitos tales como la redacción del texto original del proyecto de ley de Derechos y



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

Deberes de las Personas y elaboración de informes jurídicos y de indicaciones para los proyectos de ley sobre Régimen de Garantías en Salud y Autoridad Sanitaria y Gestión.

### OBJETIVO ESTRATÉGICO III: Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las isapres.

1. Se aprobó el proyecto para la instalación de cuatro nuevas agencias zonales en las ciudades de Iquique, Talca, Temuco y Puerto Montt en el año 2003.
2. Durante el año 2002 se dio respuesta a 22.432 consultas y reclamos efectuados en forma personal en las oficinas de la SISP; se respondieron 31.900 consultas telefónicas; y en un tiempo promedio de 21 horas, se atendió 4.505 consultas vía Internet.
3. El número de reclamos escritos recibidos durante 2002 alcanzó a 5.579, aumentando en un 24% en relación con lo observado en 2001. Las materias mayormente reclamadas se refieren a bonificaciones, licencias médicas y adecuación de contratos. Se resolvieron, durante el año, un total de 5.495 casos, 26% más que en el año anterior (610 por analista). El 60 % de los reclamos fue resuelto en menos de 60 días.
4. Se evaluó la satisfacción de los beneficiarios de isapre con el Servicio, aplicando en forma permanente una encuesta respecto de la atención entregada. Fueron atendidas 22.432 personas, es decir un 14% más respecto del año 2001. De éstas, 8.814 personas (39%) respondieron la encuesta.
5. Se resolvieron 1.502 controversias (264 por abogado y 81% en relación al número de ingreso), habiendo ingresado 1.850 controversias para ser resueltas por este organismo, lo que representa un 53,78% de aumento con respecto al año anterior. Por otra parte, se logró reducir de manera significativa el tiempo promedio de tramitación y resolución de las controversias, de 274 a 236 días. No se logró alcanzar la meta de resolver 270 juicios arbitrales por abogado, como tampoco la meta de resolver el 90% de controversias en relación al número de ingreso. Ello, debido a la gran demanda que significó el crecimiento en el ingreso de controversias. La demanda creciente por servicios y la participación en el proceso de Reforma de la Salud incidieron en el desempeño institucional.
6. Siguiendo con la política de mejorar en forma permanente la difusión pública de información, se rediseñó el sitio web institucional [www.sisp.cl](http://www.sisp.cl). En él se actualiza trimestralmente la información sobre el Sistema Isapre, se puede encontrar también, una selección de los dictámenes que sientan jurisprudencia en las distintas materias que son más frecuentemente sometidas al conocimiento del Tribunal.
7. Se fortaleció la presencia institucional con la instalación de un Stand Móvil en Centros Comerciales de la Región Metropolitana y en regiones.
8. Se continuó distribuyendo material educativo en las oficinas institucionales, en las Direcciones Regionales del SERNAC y en las Oficinas Comunales de Información al Consumidor (OCIC). Este material incluye un folleto educativo dirigido a mujeres afiliadas al Sistema Isapre. Igualmente se distribuye la Guía del Usuario, la cual puede ser también consultada en el sitio web. Por ello se decidió no reeditar, por el momento, la guía.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## INGRESOS

Con respecto a los ingresos podemos señalar que los Ingresos de operación, han disminuido en un 39% y esto se debe a que la información de la Superintendencia es publicada en la página web, por lo cual disminuyeron las ventas por concepto del Boletín Estadístico.

El valor de venta de activos, en el año 2001 corresponde a la enajenación de un vehículo institucional y un equipo de aire acondicionado.

En el caso de otros ingresos, el incremento de un 24%, está dado por la recaudación de licencias médicas.

### INGRESOS AÑOS 2001 - 2002<sup>16</sup>

<i>Clasificación de ingresos</i>	<i>Monto Año 2001 M\$</i>	<i>Monto Año 2002 M\$</i>
<i>Ingresos de Operación</i>	3.826	2.324
<i>Ventas de Activos</i>	4.873	
<i>Recuperación de Préstamos</i>		
<i>Transferencias</i>		
<i>Otros Ingresos</i>	98.935	122.382
<i>Endeudamiento</i>		
<i>Aporte Fiscal</i>	2.824.045	2.870.306
<i>Operaciones Años Anteriores</i>		
<i>Saldo Inicial de Caja</i>	43.179	72.147
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>2.974.858</b>	<b>3.067.159</b>

<sup>16</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:

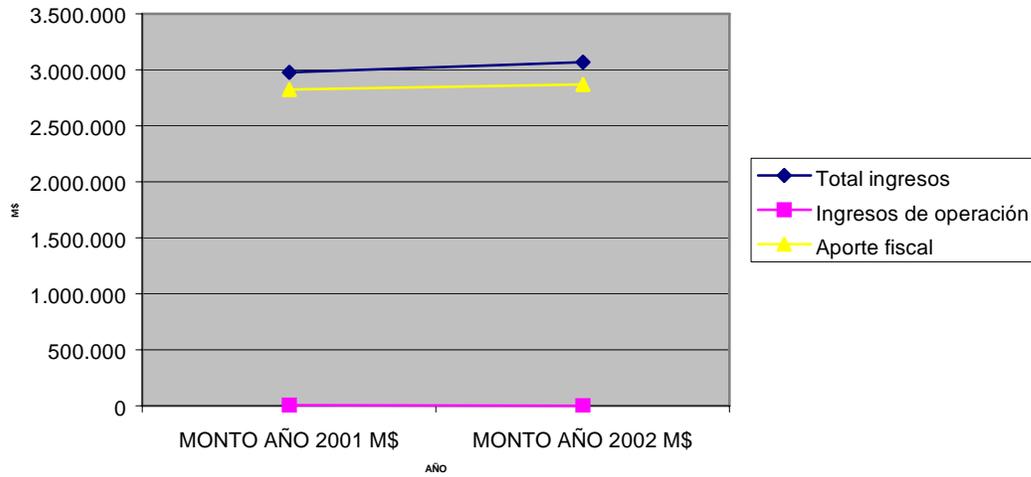
AÑO 2001 : Factor de 1,0249

AÑO 2002 : Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

### INGRESOS AÑO 2001 - 2002 VALORES EFECTIVOS





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## GASTOS

La variación del gasto en personal se debe a que en el año 2001 no se contrató la totalidad de la dotación autorizada, además para el año 2002 se solicitó un incremento para la glosa honorarios, lo que refleja un mayor gasto.

En las Transferencias, la variación producida en el año 2002 es producto del incremento en las multas emitidas a las instituciones fiscalizadas. La Inversión real del año 2002 corresponden a bienes muebles.

### GASTOS AÑOS 2001 - 2002<sup>17</sup>

<i>Clasificación de gastos</i>	<i>Monto Año 2001 M\$</i>	<i>Monto Año 2002 M\$</i>
<i>Gastos en personal</i>	2.114.907	2.208.352
<i>Bienes y servicios de consumo</i>	674.245	675.323
<i>Bienes y servicios para producción</i>		
<i>Transferencias corrientes</i>	66.880	75.812
<i>Inversión sectorial de asignación regional</i>		
<i>Inversión real</i>	15.352	6.355
<i>Inversión financiera</i>		
<i>Transferencias de capital</i>		
<i>Servicio de la deuda pública</i>		
<i>Operaciones Años Anteriores</i>	29.530	25.871
<i>Compromisos Años Anteriores</i>		
<i>Saldo Final de Caja</i>	73.944	75.446
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>2.974.858</b>	<b>3.067.159</b>

<sup>17</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:

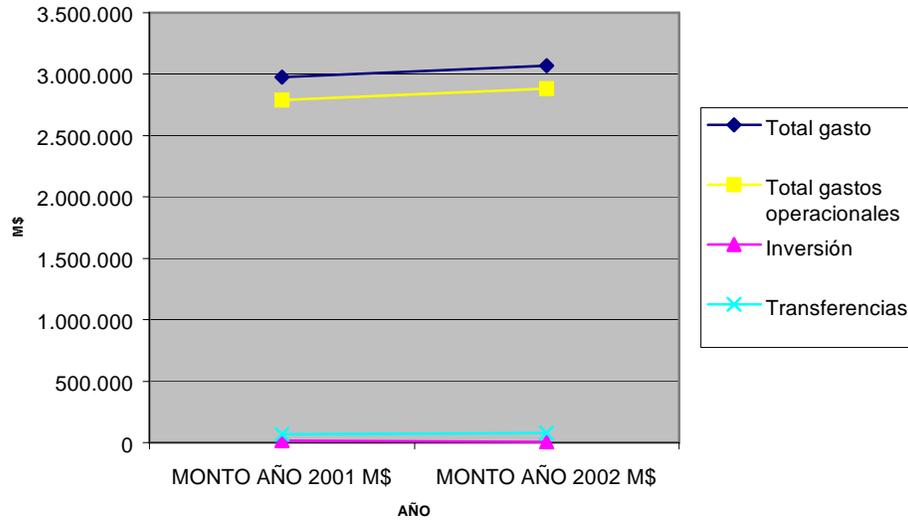
AÑO 2001 : Factor de 1,0249

AÑO 2002 : Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

### GASTOS AÑO 2001 - 2002 VALORES EFECTIVOS





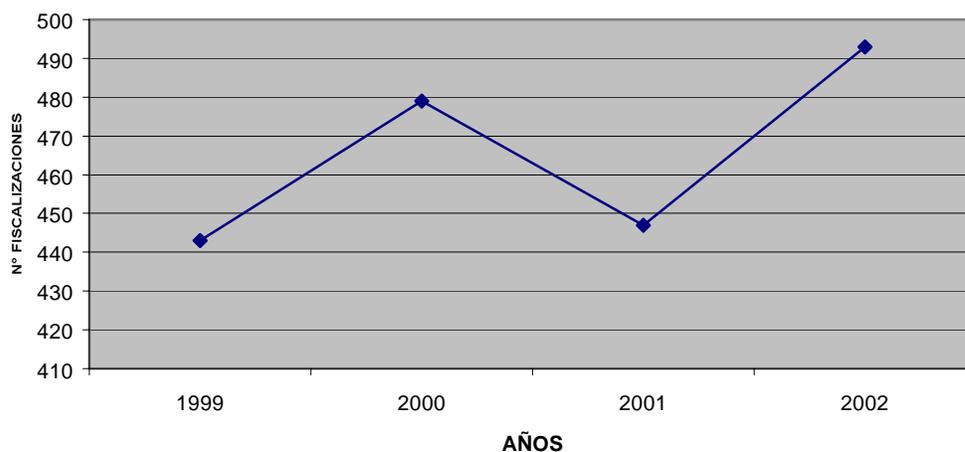
## RESULTADOS A NIVEL DE PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

- **Producto estratégico 1: Fiscalización**

Durante el año 2002 se realizó un total de 493 fiscalizaciones regulares y extraordinarias, superándose el resultado de los años anteriores.

El trabajo de fiscalización realizado durante 2002 permitió cumplir y superar las metas establecidas para este producto en el período: Realizar 11 fiscalizaciones regulares, en promedio, por Isapre y realizar 31 fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) por fiscalizador.

**NUMERO DE FISCALIZACIONES**



### INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO FISCALIZACIÓN

Indicador <sup>18</sup>	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>19</sup>
		2001	2002	
Eficacia Promedio de fiscalizaciones por isapre	Nº de fiscalizaciones / Nº total de isapres	11	13	118
Eficiencia Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	Nº de fiscalizaciones / Nº de fiscalizadores	30	35	117

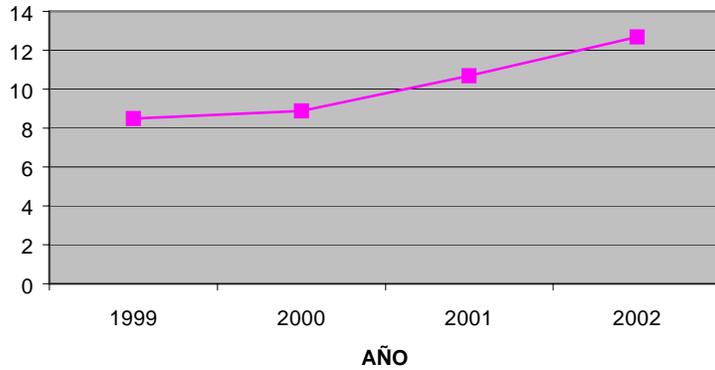
18 Los indicadores son de tipo ascendente

19 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 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

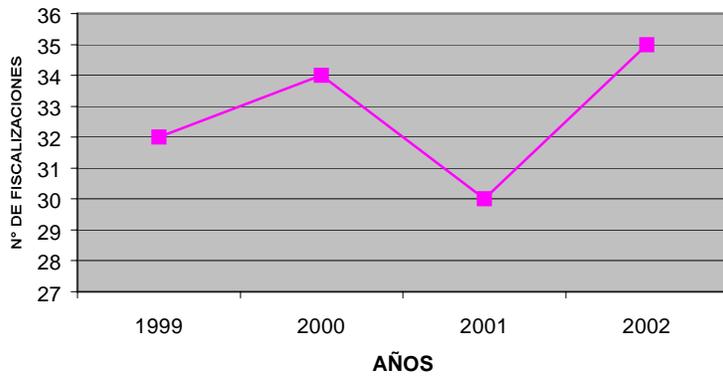


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

PROMEDIO DE FISCALIZACIONES POR ISAPRE



N° DE FISCALIZACIONES POR FISCALIZADOR





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

- **Producto estratégico 2: Normalización**

Durante el transcurso del año, la Superintendencia comenzó a medir el tiempo de revisión de contratos y planes de salud. No se dispone de información para los años 1999 a 2001 debido, entre otros, a que no se contaba con un sistema computacional para su medición. Para el indicador se estimó que para el año 2002 el tiempo promedio fuera de 92,5 días, lo que no fue alcanzado.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO NORMALIZACIÓN

<i>Indicador<sup>20</sup></i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>		<i>Avance<sup>21</sup></i>
		<i>2001</i>	<i>2002</i>	
Calidad 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	<i>n.c.</i>	<i>101 días</i>	-

- **Producto estratégico 3: Atención al beneficiario**

La Superintendencia atiende en forma personal las consultas de los usuarios en todas sus oficinas. El número de atenciones personales no presenta variaciones verdaderamente significativas en los últimos 4 años. El descenso en el año 2001 se podría asociar a la disminución en el número de beneficiarios del Sistema, aun cuando este fenómeno también se ha mantenido relativamente constante en el último tiempo.

Para el año 2002 se estimó un promedio de 15 minutos de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia, estimación que fue superada. En cuanto al segundo indicador, se había estimado un resultado del 92%, que superara el resultado del año 2001, lo que no fue alcanzado; sin embargo se estima que dicha diferencia no es significativa.

---

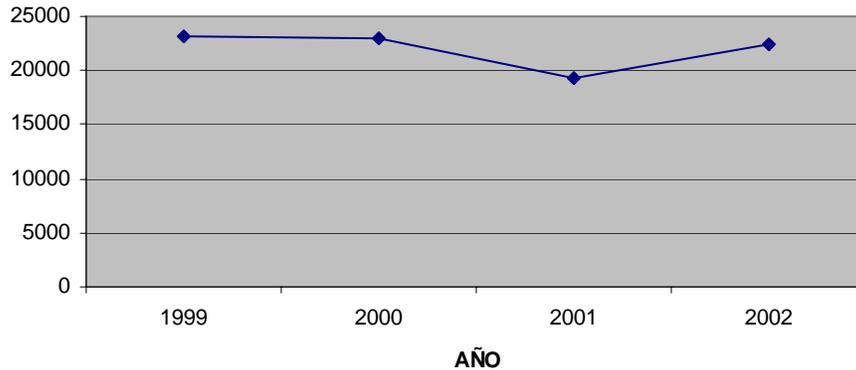
20 El indicador es de tipo descendente

21 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 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



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

### NÚMERO DE ATENCIONES DE PERSONAS



### INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO ATENCIÓN AL BENEFICIARIO

Indicador <sup>22</sup>	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>23</sup>
		2001	2002	
Calidad Tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia	Suma del tiempo total de espera de atención / N° total de atenciones	n.c.	13,35 min	-
Calidad 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%	90%	99

22 El indicador 1 es de tipo descendente y el indicador 2 es de tipo ascendente

23 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 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



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

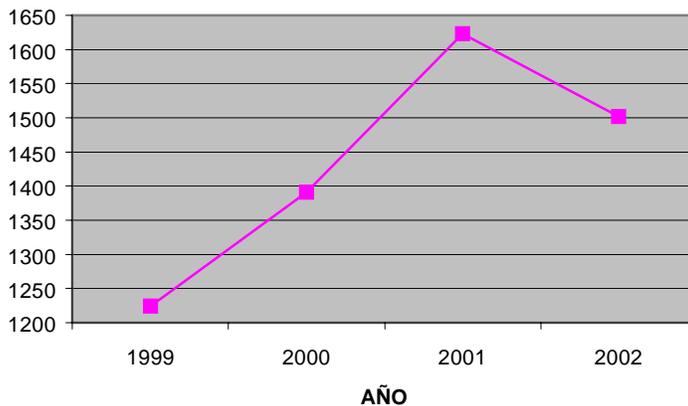
- **Producto estratégico 4: Resolución de controversias**

Durante 2002, se resolvieron 1.502 juicios arbitrales, habiendo ingresado 1.850 controversias para ser resueltas por la Superintendencia, lo que representa un 53,78% de aumento con respecto al año anterior. Esto afectó el cumplimiento de algunas metas como el promedio de controversias resueltas por abogado y el porcentaje de resoluciones en relación al número de ingreso.

El aumento en el ingreso de controversias ocurrido en el período y reflejado en el primer indicador, impidió el cumplimiento de la meta de resolver el 90% en relación a lo ingresado (la demanda es un factor externo, no controlable, de ahí la variación entre el valor estimado y el efectivo). También fue causa del no cumplimiento de la meta de 270 controversias resueltas por abogado en cuanto éstos tuvieron una mayor carga de trabajo. A esto concurrió también la destinación de recursos, en el segundo semestre, a la tramitación del proyecto de ley que modifica la Ley N° 18.933. En efecto, durante el último trimestre se contó sólo con 5 abogados para la resolución de controversias, mientras anteriormente eran 6.

A pesar de lo señalado recientemente, el logro de haber disminuido el tiempo de resolución es altamente significativo para el beneficiario.

N° DE CONTROVERSIAS RESUELTAS AÑO 1999 - 2002





INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO CONTROVERSIAS

Indicador <sup>24</sup>	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>25</sup>
		2001	2002	
Eficacia Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	$(\text{N}^\circ \text{ controversias resueltas} / \text{N}^\circ \text{ de controversias ingresadas}) * 100$	135%	81%	60
Calidad Tiempo promedio de resolución de controversias	Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias / N° total de controversias resueltas	274 días	236 días	116
Eficiencia Promedio de controversias resueltas por abogado	$\text{N}^\circ \text{ controversias resueltas} / \text{N}^\circ \text{ de abogados}$	271	264	97

• **Producto estratégico 5: Resolución escrita de reclamos**

Las variaciones en el producto se explican en parte por la entrada en vigencia de la Circular N°54 que instruye a las isapres en orden a responder directamente los reclamos presentados por sus afiliados. Por otra parte, los beneficiarios de isapre pueden actualmente presentar sus reclamos a la Superintendencia vía Internet.

Por otra parte, el valor efectivo 2002 de los dos indicadores presentados, difiere y supera el valor estimado para el período, gracias a una reasignación de funciones al interior de la unidad.

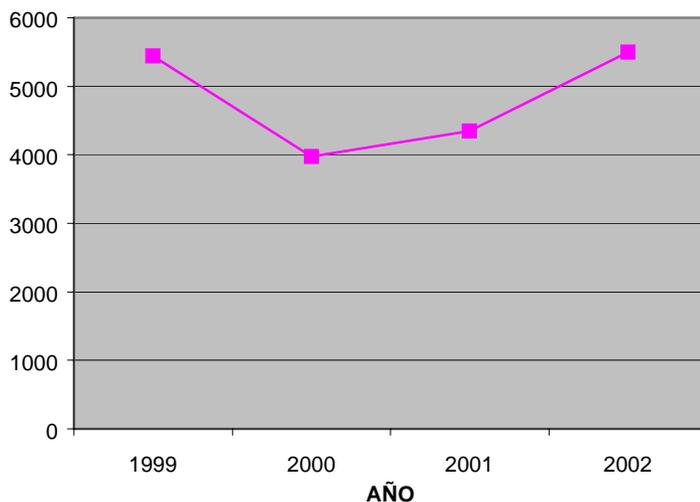
24 El indicador 1 y 3 es de tipo ascendente y el indicador 2 es de tipo descendente

25 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 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



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

NUMERO DE RESOLUCIONES ESCRITAS DE RECLAMOS



INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Indicador <sup>26</sup>	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>27</sup>
		2001	2002	
Eficiencia Promedio de reclamos resueltos por analista	$N^{\circ}$ de reclamos / $N^{\circ}$ de analistas	483	611	127
Eficacia Porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días	$(N^{\circ}$ de reclamos resueltos antes de 60 días / $N^{\circ}$ total de reclamos) * 100	51%	60%	118

26 Los indicadores son de tipo ascendente

27 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 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



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

### INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

La Superintendencia comprometió con la SEGPRES la meta de ingresar al Parlamento el Proyecto de Ley de Isapres. Al 30 de junio 2002 informó el cumplimiento de la meta en cuanto el Ejecutivo despachó al Congreso, el 26.06.2002, el proyecto de ley que modifica la Ley de Isapres, junto con los otros proyectos que conforman la reforma de la salud. El proyecto, entre otras materias, establece que las isapres deberán entregar, como mínimo, el plan AUGE y las mismas coberturas que ofrece la Modalidad Libre Elección del FONASA, a todos sus beneficiarios y a un mismo precio.

El cumplimiento de esta meta sólo estableció, evidentemente, el inicio del trabajo de asesoría en la discusión y tramitación del proyecto de ley en el Parlamento, como de apoyo técnico en todo el proceso de reforma de la salud.

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS EVALUADOS<sup>28</sup>

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 –2002.

---

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.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

### AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

El servicio no dispone de ningún sistema de incentivo por desempeño institucional.

### GRADO DE DESARROLLO POR ÁREA ESTRATÉGICA

#### 1. Recursos Humanos

Los principales resultados de los indicadores señalados en el anexo 5 corresponden a :

- Rotación de Personal: Reducción de la rotación del personal alcanzado por una disminución en las desvinculaciones de los funcionarios.
- Rotación de Personal con respecto a retiros voluntarios: Reducción de los retiros voluntarios y otros retiros alcanzado por una disminución en las desvinculaciones de los funcionarios.
- Razón o Tasa de rotación: Incremento producto del aumento de la dotación provista y disminución de los retiros.
- Grado de Movilidad en el servicio (contrata): El aumento se debió al aprovechamiento de las capacidades en posiciones de mayor responsabilidad.
- Capacitación y Perfeccionamiento del Personal (N° de funcionarios capacitados): la capacitación más concentrada en temas técnicos propios del tratamiento de la Reforma del Sector Salud, genera menor número de funcionarios capacitados pero más especializados.

El presupuesto de capacitación para el año 2002 se desarrolló concentrando los esfuerzos en dos grandes áreas. La primera se refiere a temas técnicos relacionados con la Reforma de la Salud, tanto en jornadas de planificación para afrontar el proceso, como en seminarios, cursos y talleres técnicos propios del sector. La segunda área se refiere a un estudio de detección de necesidades de capacitación que permita enfrentar con orientaciones más específicas las reales necesidades del Servicio y poder vincularlas de mejor manera con los objetivos estratégicos para la generación del programa de capacitación 2003 y siguientes.

En Materias de desarrollo del personal, se aplicó una encuesta de medición de clima laboral y se elaboró un plan de acción que consideró:

- Diagnóstico con la participación de cada Departamento y de las empresas seleccionadas para dar a conocer los estados de los equipos de trabajo.
- Programa de capacitación y fortalecimiento de los equipos de trabajo.
- Actividades del programa (talleres, seguimiento y evaluaciones)



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## 2. Atención a Usuarios ( OIRS, Simplificación de Trámites)

Se evaluó la satisfacción de los beneficiarios de isapre con la SISP, aplicando en forma permanente una encuesta respecto de la atención entregada a quienes acuden a nuestras oficinas de Santiago y regiones. Durante 2002 fueron atendidas 22.432 personas, es decir un 14% más respecto del año 2001. De éstas, 8.814 personas respondieron la encuesta, es decir un 39%. Cabe destacar que los resultados permiten asegurar que existe una evaluación altamente positiva, respecto de la calidad de la atención institucional.

En materia de difusión, se fortaleció la presencia institucional con la instalación de un Stand Móvil en Centros Comerciales de la Región Metropolitana y en provincias: Iquique, Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Concepción y Llanquihue fueron escenario de tales instalaciones, en las cuales se dio atención a un total de 1.628 beneficiarios de isapre.

Se continuó distribuyendo nuestro material educativo en las oficinas institucionales, en las Direcciones Regionales del SERNAC y en las Oficinas Comunales de Información al Consumidor (OCIC): textos referidos a los planes de la mujer en el Sistema Isapre; funciones cumplidas por la SISP; declaración de salud y preexistencias; prestaciones y beneficios; adecuación de contrato; licencias médicas; subsidio por incapacidad laboral; selección de prestaciones valorizadas; y cobertura adicional para enfermedades catastróficas. Igualmente se distribuye la **Guía del Usuario**, la cual también puede ser consultada en el sitio web.

Para una mejor y más rápida resolución de los reclamos, se desarrolló e implementó el Sistema Único de Reclamos (SUR) de la Superintendencia. El desarrollo de este sistema de información permitió realizar un trabajo global de reingeniería a los procesos de resolución de reclamos tramitados tanto por la vía administrativa como por la arbitral, persiguiendo la simplificación de actividades y la búsqueda de nuevas metodologías de trabajo; todo ello con la finalidad de reducir los tiempos de resolución y atender mejor a las necesidades de los beneficiarios de isapre. El desarrollo del sistema permitirá reforzar el control y seguimiento del reclamo y constituirá una mejora importante en la calidad de la atención a los usuarios.

## 3. Planificación Estratégica y Control de Gestión

El proceso de Planificación Estratégica, iniciado en 1995, incorporó progresivamente a todos los funcionarios de la Superintendencia de Isapres, no sólo permitiendo el avance en la modernización institucional sino, además, la definición de nuestra misión institucional, sus objetivos, metas, actividades, y los necesarios indicadores de resultados.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

Durante 2002, la Planificación Estratégica se inicia con un ciclo de jornadas de trabajo basadas en la aplicación de una metodología que permite la participación directivos de la SISP, profesionales, técnicos, funcionarios administrativos y auxiliares, teniendo como objetivos fortalecer las definiciones institucionales e incentivar el logro eficaz de los compromisos adquiridos. Después de la necesaria aprobación presupuestaria anual, se consolidó la programación definitiva para el año 2003, la que contiene, entre sus principales desafíos, la apertura de cuatro nuevas agencias zonales.

Una vez ratificada la misión institucional, se establecieron los objetivos y metas estratégicas de nuestra institución, sintetizando todas las acciones destinadas a contribuir al perfeccionamiento del Sistema Isapre, en el contexto de la Reforma de la Salud actualmente en proceso, velar por el cumplimiento de las normas vigentes, y orientar a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

La Superintendencia desarrolló en 1998 un sistema computacional de control de gestión que ha sido mejorado en forma progresiva. Durante 2002 se logró una mayor consolidación de dicho sistema, ya introducido en la cultura organizacional, facilitándose de esa forma el seguimiento de metas y actividades.

#### 4. Auditoria Interna

El servicio desarrolló auditorías en los siguientes procesos:

1. Diagnóstico del área de reclamos: se realizó un diagnóstico del área de reclamos, con el propósito de desarrollar un nuevo sistema computacional, el cual formó parte de un trabajo global de reingeniería. Sobre el particular, los principales problemas detectados, tienen relación con los tiempos de tramitación, los cuales son afectados, además, por excesivo ingreso de casos. Por lo tanto, se implementaron nuevos procedimientos, simplificación de actividades y la aplicación de una nueva metodología de trabajo.
2. Mejoramiento de las estadísticas: Se realizaron mejoras al proceso de emisión mensual de estadísticas de reclamos de ATB:
  - Modificación a los cuadros estadísticos con el objeto de mostrar una información orientada fundamentalmente al Comité Ejecutivo.
  - Habilidad de gráficos, con el objeto de mostrar tendencias y proyecciones
  - Incorporación de un resumen ejecutivo
  - Difusión vía sistema computacional
3. Formalización del Comité de Supervigilancia Financiera: se establecieron las definiciones y acuerdos orientados a establecer un procedimiento formal de este Comité, favoreciendo su funcionamiento operativo.

La Superintendencia no ha formalizado la creación de la Unidad de Auditoría ante el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), por lo tanto no se coordinan ni se relacionan entre sí.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## 5. Desconcentración / Descentralización

La ausencia institucional en importantes regiones del país incide en la desprotección de los beneficiarios de isapre. Es por ello que durante el año 2002 la Superintendencia elaboró el proyecto y logró la aprobación presupuestaria necesaria para la instalación de cuatro nuevas agencias zonales en las ciudades de Iquique, Talca, Temuco y Puerto Montt. Estas oficinas entregarán, al igual que las existentes actualmente en Antofagasta, Viña del Mar y Concepción, los principales servicios que otorga este organismo.

## 6. Administración Financiera (Compras y Financiero Contable)

Recuperación del 100% de los subsidios de licencias médicas: Haciendo uso de las nuevas normas legales sobre la materia (Artículo 11 Ley 18.768) el Servicio recuperó el 100% de los subsidios por incapacidad laboral, originados por licencias de nuestros funcionarios.

Incorporación al sistema de compras a través de convenios marcos: Esto consiste en asociarse a compras licitadas por el DAE, lo que se traduce en mayores descuentos por volúmenes de compra.

## 7. Enfoque de Género

Relacionado al producto estratégico de difusión, la Superintendencia elaboró un folleto especialmente dirigido a la mujer, el cual contiene los planes de salud para la mujer en el Sistema Isapre. Éste es distribuido gratuitamente, al igual que el resto del material didáctico que prepara la institución en sus oficinas, en las direcciones regionales del SERNAC y en las OCIC (Oficinas Comunales de Información para el Consumidor).

Por otra parte, se ha puesto especial énfasis en la necesidad de mantener estadísticas diferenciadas por sexo en todo lo relativo a las bases de información de las estadísticas del Sistema Isapre.

No se ha trabajado el tema de incorporación de enfoque de género con SERNAM.

## 8. Tecnologías de Información

Un avance importante lo constituye la consolidación del proyecto Datawarehouse, que agiliza el acceso a la información, aumentando la cantidad de datos a extraer y facilita la extracción de muestras. Se difundió su aplicación y los logros alcanzados en otras entidades gubernamentales. En el área de fiscalización, la nueva tecnología significa un gran aporte debido a que se generan



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

módulos de "fiscalización virtual". Dichos módulos permiten modificar e intensificar las auditorías, utilizando herramientas de consulta dinámicas en las bases de datos con información que las isapres remiten mensualmente.

Se estableció, a nivel interno, el procedimiento de Firma Electrónica, lo que simplifica los procedimientos.

Un convenio tecnológico con SERNAC permitirá la canalización de las consultas que reciban en sus centros de atención a nivel nacional, al Portal Internet de la Superintendencia, lo que representa un avance en el proyecto global de Ventanilla Única.

Se desarrollaron sistemas de información en el área de Personal, Abastecimiento, cálculo de la Garantía, modificación de la Vitrina de Planes y consulta de los Agentes de Ventas del Sistema Isapre.

Se rediseñó el sitio web institucional [www.sisp.cl](http://www.sisp.cl), transformándolo en un portal de interacción con los usuarios, permitiendo realizar consultas en línea y accediendo al estado de tramitación de sus reclamos. Estas mejoras dan cuenta de un aumento progresivo de las visitas mensuales, alcanzando en marzo de 2003 un 70% de aumento en comparación al promedio mensual del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## PROYECTOS DE LEY

Proyecto de Ley de Isapres

Ingresó al Congreso el 25 de junio de 2002.

En enero 2003, la Cámara de Diputados concluyó la primera etapa de tramitación legislativa con la aprobación en particular del proyecto de ley que modifica la Ley de Isapres, el cual comenzará a ser revisado por el Senado en marzo de este año. Este proyecto debe entenderse como complementario al de Régimen de Garantías en Salud (AUGE), en el cual se impone a las isapres la obligación de otorgar a todos su afiliados y beneficiarios el referido Régimen en las condiciones de acceso, oportunidad, calidad y financiamiento que establezca la autoridad sanitaria.

En primer lugar, el proyecto de modificación de la Ley de Isapres mejora la cobertura y aumenta la transparencia que el Sistema entrega a sus afiliados:

- a) Elimina la discriminación para las mujeres y las personas de tercera edad respecto de todas las prestaciones contempladas en el Régimen de Garantías en Salud, al establecer que su precio deberá ser igual para todos los beneficiarios de una isapre, sin importar la edad ni el sexo de los mismos.
- b) Establece la obligación de entregar el Régimen de Garantías en Salud y el complementario mínimo que contiene la cobertura de la Modalidad de Libre Elección (MLE) del FONASA. En ese sentido, por ejemplo, cabe destacar el término de los planes sin cobertura de parto en el sistema Isapre.
- c) Controla las variaciones de precios de los planes, al establecer que el aumento de los mismos no podrá ser superior en más de un 30% al índice que, al efecto, establezca la Superintendencia de Isapres.
- d) Establece un arancel de prestaciones común y obligatorio para todo el Sistema, elaborado por la Superintendencia, el que permitirá determinar el universo de las prestaciones y los topes de bonificación que podrán pactarse en los planes complementarios.
- e) Mejora la definición de enfermedad preexistente, la que deberá quedar claramente consignada en una Declaración de Salud que es parte del contrato.
- f) Elimina las facultades de las Isapres para modificar unilateralmente los planes; primero, al establecer que las modificaciones de beneficios y precios del Régimen de Garantías en Salud serán determinadas por la autoridad sanitaria; segundo, que los planes complementarios sólo podrán ser modificados por la isapre en lo referente a sus precios, pero dicha facultad, como se mencionó, va a estar limitada.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

En segundo lugar, establece normas adicionales de protección al afiliado en situaciones especiales tales como:

- a) En caso de fallecimiento del cotizante se establece la obligación de la isapre de mantener por un año los beneficios del contrato de salud para sus cargas registradas en el contrato
- b) Las isapres estarán obligadas a aceptar como cotizantes a las cargas o beneficiarios que cambian su condición. En tales casos, la isapre, no podrá exigir nuevas declaraciones de salud ni imponer restricciones, ni exclusiones de ningún tipo, considerando que se trata de beneficiarios antiguos que sólo han cambiado su condición.
- c) Mantener los derechos contractuales de los beneficiarios del Sistema en caso de quiebra de una isapre mediante su admisión en otra institución que estará obligada a recibirlos y a otorgarles sus beneficios de salud.

Finalmente, el proyecto consagra mayores atribuciones a la autoridad para la supervigilancia y el control de los derechos de los beneficiarios, en materias tales como:

- a) Información a los beneficiarios en lo relativo a prestadores en convenio, precios y coberturas de los planes.
- b) Regulación de los agentes de ventas.
- c) Obligación de informar a la Superintendencia de todo hecho esencial que afecte el patrimonio de una Isapre.
- d) Aumento de las multas máximas. Se aumenta el límite máximo de multas de 500 U.F. a 1.000 UF. Asimismo en caso de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, se pueda aplicar una multa de hasta cuatro veces dicho monto máximo.
- e) Establecimiento de un Régimen Especial de Supervisión de las Isapres en situación de riesgo financiero.
- f) Cambio en los parámetros para calcular el monto de la garantía, la que estará asociada a las obligaciones que la isapre mantiene con sus afiliados y beneficiarios y no a un mes de cotizaciones, como en la actualidad.
- g) Derecho a requerir de los prestadores públicos o privados, las fichas clínicas u otros antecedentes médicos que permitan resolver los reclamos que los beneficiarios presentan a la Superintendencia.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

### INICIATIVAS DE INVERSIÓN<sup>29</sup>

El servicio no presenta programas de iniciativas de inversión

### TRANSFERENCIAS CORRIENTES<sup>30</sup>

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado <sup>31</sup> M\$		Variación %
	Año 2001	Año 2002	
<i>Transferencias al Sector Privado</i>	5.862	4.619	-21%
<i>Transferencias a Organismos del Sector Público</i>			
<i>Transferencias a Otras Entidades Públicas</i>			
✓ <i>Gasto en Personal</i>			
✓ <i>Bienes y Servicios de Consumo</i>			
✓ <i>Inversión Real</i>			
✓ <i>Otros</i>			
<i>Transferencias al Fisco</i>	61.018	71.193	17%
<i>Otras Transferencias Corrientes</i>			
<i>Total de Transferencias Corrientes</i>	66.880	75.812	13,3%

#### TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO:

Es la utilización por parte del personal femenino de la Superintendencia de Isapres de sala cuna. En el año 2002 presenta una disminución de un 21%.

#### TRANSFERENCIAS AL FISCO:

Son principalmente las multas emitidas a las Isapres, las cuales son traspasadas íntegramente a la Tesorería General de la República.

<sup>29</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

<sup>30</sup> Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

<sup>31</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## 4. DESAFIOS 2003

La Superintendencia de Isapres, en el ámbito de **perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema**, y con el fin de mantener los estándares de calidad alcanzados, se ha propuesto realizar 12 fiscalizaciones regulares, en promedio, por isapre; 31,5 fiscalizaciones promedio por fiscalizador y, entre otros, realizar observaciones a los documentos contractuales en un plazo no superior a 90 días

Asimismo, la SISP en su permanente preocupación por **mejorar la orientación a los usuarios y resolver los reclamos que surgen entre los afiliados y sus isapres**, espera realizar, al menos, las siguientes acciones:

- Resolver 500 reclamos escritos en promedio por analista
- Resolver un promedio de 270 juicios arbitrales por abogado
- Resolver el 55% de los reclamos escritos antes de 60 días
- Resolver los juicios arbitrales en un tiempo promedio de 240 días
- Resolver el 90% de los juicios arbitrales ingresados
- Atender a los usuarios en la oficinas de la SISP en un tiempo promedio de 15 minutos
- Obtener un porcentaje de satisfacción de usuarios de atención personal del 92%

La implementación de cuatro nuevas agencias zonales de la Superintendencia de Isapres, en las ciudades de Iquique, Talca, Temuco y Puerto Montt, permitirá aumentar la cobertura del Servicio a 411.913 beneficiarios de isapres, lo que significa un 14% del total de beneficiarios. Con la puesta en marcha de estas oficinas, se trasladarán los principales productos a estas regiones hasta ahora más desprotegidas. Como parte del proyecto de expansión de la Superintendencia a nivel nacional, se presentará la segunda etapa para conseguir los fondos necesarios que permitan la instalación de oficinas en las 5 regiones restantes y así lograr el 100% de cobertura de beneficiarios de isapres.

En relación al objetivo estratégico de **contribuir al proceso de reforma de la salud en Chile**, la Superintendencia continuará colaborando con la realización de estudios que respalden y faciliten la tramitación de los proyectos de ley hoy en el Congreso, particularmente aquél que está referido a la modificación de la ley de isapres.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

## *Anexos*

Definiciones Estratégicas  
Indicadores de Desempeño  
Programación Gubernamental  
Indicadores de Gestión Financiera  
Indicadores de Recursos Humanos



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

## ANEXO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Misión Institucional	
<p>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.</p>	

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 o Relevantes ( bienes y/o servicios)	
Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
Fiscalización Descripción :Es el control del cumplimiento de normas e instrucciones por parte de las Isapres, como de las condiciones pactadas en los contratos de salud.	1
Normalización Descripción : Es la verificación de que los textos de los contratos y planes de salud se ajusten a la normativa.	1
Atención al beneficiario Descripción :Se materializa a través de la atención personal, telefónica y vía internet, para dar respuesta a las inquietudes y consultas de los usuarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personal.</li> <li>- Atención telefónica.</li> <li>- Vía Internet.</li> </ul>	3
Difusión y orientación al usuario en forma directa y a través de la página WEB Descripción : Es la entrega de información al usuario a través de la página web y otros canales como la publicación de la Guía del Usuario, la folletería, los convenios de educación y la presencia en lugares de circulación pública. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre el Sistema ISAPRE</li> <li>- De convenios con el SERNAC</li> <li>- De convenios con otras instituciones</li> </ul>	3



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

Productos Estratégicos o Relevantes ( bienes y/o servicios)	
Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
Resolución de controversias Descripción : Resolución de las controversias que surjan entre afiliados e isapres y que se deriva de la facultad del Superintendente para actuar como árbitro arbitrador.	3
Resolución escrita de reclamos Descripción : Respuesta escrita a los reclamos que presentan los beneficiarios del Sistema Isapre.	3
Estudios acerca del Sistema Isapre Descripción : Monitoreo del funcionamiento del Sistema Isapre.	1

Cientes/Beneficiarios/Usuarios
Nombre
Todos los beneficiarios del Sistema Isapre (Cotizantes y Cargas)
Personas interesadas en obtener alguna información sobre el sistema o que deseen ingresar a él.
Isapres.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

## ANEXO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2002

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
1	Resolución de controversias	Eficacia Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	$(\text{N}^\circ \text{ Controversias Resueltas} / \text{N}^\circ \text{ Controversias Ingresadas}) * 100$	86 %	92 %	135 %	81 %	90 %
2	Resolución de controversias	Calidad Tiempo promedio de resolución de controversias	$(\text{Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias} / \text{N}^\circ \text{ total controversias resueltas})$	241 días	252 días	274 días	236 días	240 días
3	Resolución de controversias	Eficiencia Promedio de controversias resueltas por abogado	$\text{N}^\circ \text{ Controversias Resueltas} / \text{N}^\circ \text{ total de Abogados que resuelven controversias}$	244	278	271	264	270
4	Fiscalización	Eficacia Promedio de fiscalizaciones por ISAPRE	$\text{N}^\circ \text{ Fiscalizaciones} / \text{N}^\circ \text{ total ISAPRES}$	9	9	11	13	12
5	Fiscalización	Eficiencia Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	$\text{N}^\circ \text{ Fiscalizaciones} / \text{N}^\circ \text{ Fiscalizadores}$	32.0	34.0	30.0	35.2	31.5
6	Resolución escrita de reclamos	Eficiencia Promedio de reclamos resueltos por analista	$\text{N}^\circ \text{ reclamos} / \text{N}^\circ \text{ analistas}$	616	417	483	611	500
7	Institucional	Economía Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado	$\text{Promedio anual } [(Ejecución \text{ efectiva del gasto mensual} / \text{Ejecución programada del gasto mensual}) * 100]$	n.c.	n.c.	94 %	98 %	98 %



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

Nota del indicador 1 : La destinación de recursos a la tramitación del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.933 motivó a mantener para el año 2003, la meta establecida para el 2002.

Nota del indicador 2 : La destinación de recursos a la tramitación del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.933, motivó a mantener la meta establecida para el 2002.

Nota del indicador 3 : El cumplimiento de la meta se vio afectado por la destinación de recursos del área de controversias, en el segundo semestre, a la tramitación del proyecto que modifica la ley N°18.933. Por el mismo motivo se mantuvo, para el 2003, la meta establecida para el 2002.

Nota del indicador 4 : El indicador considera la cantidad de fiscalizaciones regulares efectuadas durante el período. Estimaba el funcionamiento de 21 isapres para el 2003 y, de hecho, durante el año 2002 el número de isapres se redujo a 19. Aun cuando disminuyera el número de isapres, se proyectaba, también, un aumento en la cantidad de módulos de fiscalización, por lo que se propuso la meta de 12 módulos de fiscalización regulares, en promedio, al año por isapre.

Nota del indicador 5 : El indicador considera la cantidad total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) efectuadas durante el período.

Nota del indicador 6 : La disminución en el número de casos escritos resueltos se explica por la entrada en vigencia de la Circular N°54 (01.10.1999), la cual instruye a las Isapres en orden a responder directamente los reclamos presentados por sus afiliados. En efecto, el número de reclamos escritos ingresados disminuyó también de 5591 en 1999 a 4113 en el 2000. Por otra parte, los reclamos presentados a la Superintendencia presentan un alto grado de complejidad y los analistas han debido asumir, a su vez, la tarea de responder las consultas y reclamos presentados a través de Internet, lo que explica que se mantuviera la meta para el año 2003.

Nota del indicador 7 : El indicador se considera sólo para los meses de Marzo a Diciembre de cada año, por lo que el promedio anual se calcula sobre estos diez meses. Para los años 1999 y 2000 no se dispone de información.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

2. Indicadores nuevos

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Meta 2003
8	Resolución escrita de reclamos	Eficacia Porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos antes de 60 días} / N^{\circ} \text{ total de reclamos}) * 100$	n.c.	51 %	51 %	60 %	55 %
9	Normalización	Calidad Tiempo promedio de revisión contratos y planes	Suma del tiempo total de revisión de contratos y planes / N° total de contratos y planes revisados	n.c.	n.c.	n.c.	101 días	90 días
10	Atención al beneficiario (Atención personal.)	Calidad Tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia	Suma del tiempo total de atención / N° total de atenciones	n.c.	n.c.	n.c.	13 minutos	15 minutos
11	Atención al beneficiario (Atención personal.)	Calidad Porcentaje de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos	$(N^{\circ} \text{ de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos} / N^{\circ} \text{ total de encuestados}) * 100$	n.c.	n.c.	91 %	91 %	92 %

Nota del indicador 8 : No se dispone de información para el año 1999 debido a que esta medición se realizó a partir del año 2000. El indicador aumentó para el 2002 porque se esperaba mejorar los tiempos de respuesta a través de una reasignación de funciones al interior de la unidad, lo que efectivamente ocurrió. Por otra parte, se mantuvo la meta para el año 2003, porque la complejidad de los casos se mantiene y no se visualizan otras medidas para reducir aún más el tiempo de respuesta.

Nota del indicador 9 : Durante el transcurso del año 2002, la Superintendencia comenzó a medir el tiempo de revisión de contratos y planes y estimó para el período un promedio de 92,5 días. Para el año 2003, estableció una meta de 90 días de promedio en la revisión de planes y contratos. No se dispone de información para los años 1999 a 2001 debido a que no se contaba con un sistema computacional para su medición.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

Nota del indicador 10 : Se estimó un promedio de 15 minutos para el año 2002 y se mantuvo esa meta para el 2003, debido a que no se visualizan hasta ahora mejoras que puedan reducir ese tiempo. No se dispone de información para los años 1999 a 2001 por no contarse entonces con un medio de medición de los tiempos de espera.

Nota del indicador 11 : No se dispone de información para los años 1999 a 2000 porque la encuesta se empezó a aplicar a partir de mayo 2000. La Superintendencia aplica una encuesta diaria de satisfacción a todos los beneficiarios que concurren a las oficinas a consultar en forma personal. Las opciones de clasificación son: "mejor, igual y peor", haciendo la referencia a la atención recibida en comparación a otros Servicios Públicos.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

### ANEXO 3: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto estratégico o relevante (bienes y/o servicio) al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Ingresar al Parlamento el proyecto de Ley de Isapres	Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile	Todos	El Proyecto ingresó al Congreso el 26.06.2002.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres  
\*\*\*

#### ANEXO 4: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA <sup>32</sup>

Indicadores de ejecución presupuestaria <sup>33</sup>	Fórmula de cálculo	Resultados		Avance <sup>34</sup>
		2001	2002	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total <sup>35</sup>	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	96,14%	96,38%	100
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	75,82%	76,50%	101
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	1,26%	2,2%	57
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21 + asoc. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoc. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	0,91%	1,6%	57
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada <sup>36</sup>	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	----	----	----
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	0,58%	0,22%	263
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos <sup>37</sup>	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	13%	7%	186
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$	----	----	----

**32** Los resultados para el año 2002 se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2002, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. Los valores para el año 2001 se corresponden a los presentados en el BGI2001 actualizados. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.

**33** Los indicadores N°1, y 2 son de tipo ascendente, y los indicadores N°3, 4, 6 y 7 son de tipo descendente.

**34** 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 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

**35** Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

**36** Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 2001 y 2002, y corresponde a los proyectos y estudios de inversión identificados por decreto del Ministerio de Hacienda, para ser ejecutados durante el año respectivo.

**37** Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres

\*\*\*

## ANEXO 5: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores <sup>38</sup>	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>39</sup>		Avance <sup>40</sup>
		2001	2002	
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. <sup>41</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,52	1,72	88
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	10,4%	0,735%	1415
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.				
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	8,9%	0%	-
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,5%	0,735%	204
Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	100%	300%	300

38 Los indicadores N° 7, 8, 9, 10, 12 y 14 son de tipo ascendente, y los indicadores N°1, 2, 5, 6, 13 y 15 son de tipo descendente.

39 La información corresponde al período Junio 2000-Mayo 2001 y Junio 2001-Mayo 2002, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período a considerar es Enero 2001-Diciembre 2001 y Enero 2002-Diciembre 2002.

40 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 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.

41 El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2001 y el 31 de Mayo de 2002, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
Superintendencia de Isapres

\*\*\*

Indicadores <sup>38</sup>	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>39</sup>		Avance <sup>40</sup>
		2001	2002	
<p><i>Grado de Movilidad en el servicio</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.</p>	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	12,63%	0%	-
<p><i>Grado de Movilidad en el servicio</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.</p>	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	18,1%	18,75%	104
<p><i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i></p> <p>Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.</p>	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	81,4%	75,74%	93
<p>Porcentaje de becas<sup>42</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.</p>	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$			
<p><i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i></p> <p>Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.</p>	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	17,6	19,165	109
<p><i>Grado de Extensión de la Jornada</i></p> <p>Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.</p>	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2,1	2,2	95

<sup>42</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Superintendencia de Isapres  
 \*\*\*

<i>Indicadores<sup>38</sup></i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados<sup>39</sup></i>		<i>Avance<sup>40</sup></i>
		<i>2001</i>	<i>2002</i>	
<i>Evaluación del Desempeño<sup>43</sup></i>  Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,2%	99,2%	100
	Lista 2 % de Funcionarios	0,8%	0,8%	100
	Lista 3 % de Funcionarios			
	Lista 4 % de Funcionarios			

<sup>43</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.