



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia De Isapres

***BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2003
SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES***

SANTIAGO DE CHILE



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

ÍNDICE

Pág.

1. Carta del Superintendente	2
2. Identificación de la Institución	
Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	6
Principales Autoridades	7
Definiciones Estratégicas	7
Recursos Humanos	9
Recursos Financieros	11
3. Resultados de la Gestión	
Cuenta Pública de los Resultados	13
Cumplimiento de Compromisos Institucionales	31
Avances en materias de Gestión	32
Proyectos de Ley	36
4. Desafíos 2004	37
Anexos	
Programación Gubernamental	
Indicadores de Recursos Humanos	



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

1. CARTA DEL SUPERINTENDENTE

MANUEL INOSTROZA PALMA
SUPERINTENDENTE DE ISAPRES



Durante el año 2003, la Superintendencia de Isapres, además de realizar sus funciones habituales, debió enfrentar tres importantes desafíos:

- Participación en el proceso de Reforma de la Salud
- Crisis y posterior cierre de la Isapre Vida Plena
- Transformación de la Superintendencia

El primer gran desafío fue el de colaborar y asesorar al Ministerio de salud en todos los temas relacionados con la reforma y los proyectos de ley que ésta contiene, entre ellos la Ley de Isapres. Como anticipo de esta última, y respondiendo a la necesidad urgente de dar solución a los problemas generados por la quiebra de Inverlink y sus consecuencias en la Isapre Vida Plena, el 28 de agosto se logró la aprobación de la llamada Ley Corta de Isapres, que recogió diversas materias del proyecto en actual tramitación. Ésta permitió enfrentar de una mejor manera la situación de crisis en que se encontraron 76.000 beneficiarios de Vida Plena, quienes, gracias a las modificaciones legales pudieron permanecer en el Sistema Isapre.

Consecuentemente con lo anterior, un segundo desafío consistió en hacer frente a la crítica situación que tuvieron que enfrentar los beneficiarios de Vida Plena. En el ámbito de la fiscalización, se destinó un equipo permanente de fiscalizadores en las oficinas de la Isapre y se controlaron las operaciones financieras de la Isapre. Esto quedó reflejado en los resultados que presentó el indicador de número de fiscalizaciones por fiscalizador que aumentó en un 10% respecto del año 2002. En octubre, en virtud de las nuevas atribuciones legales, se intervino la Isapre Vida Plena y se



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

nombró un Administrador Provisional para regularizar y otorgar viabilidad al funcionamiento de la Isapre. En diciembre, la Superintendencia adjudicó en forma aleatoria la cartera de cotizantes de la Isapre Vida Plena a fin de resguardar los derechos de los beneficiarios. Como consecuencia del incremento inesperado de la demanda derivada de la situación descrita, no fue posible cumplir con algunas metas: el tiempo promedio de revisión de contratos y planes se vio fuertemente afectado porque se destinaron recursos humanos del área responsable de este proceso a resolver los problemas generados por la Isapre Vida Plena; en menor medida, se afectaron el porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días y el tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia, por la gran cantidad de reclamos ingresados y la gran afluencia de beneficiarios de la Isapre Vida Plena.

El tercer desafío fue iniciar, con antelación, la preparación necesaria en términos de identificación de productos y sus respectivos procesos, levantamiento y alineamiento de la cultura organizacional, para enfrentar la futura transformación institucional y los cambios estructurales que supondrá la transformación en Superintendencia de Salud.

En términos de resultados de desempeño, destacamos:

- Se realizaron 13 fiscalizaciones regulares en promedio por Isapre
- Se realizaron 38 fiscalizaciones, regulares y extraordinarias, por fiscalizador
- El 88% de las personas encuestadas en nuestras oficinas consideró que la atención recibida es mejor que la de otros servicios públicos
- Se resolvieron las controversias en un tiempo promedio de 243 días
- Se resolvieron 386 controversias en promedio por abogado
- Se resolvieron 710 reclamos escritos en promedio por analista

Al mismo tiempo, la Superintendencia siguió velando porque los casi tres millones de beneficiarios del Sistema Isapre obtengan los mejores beneficios del Sistema. Ello, reforzado con la apertura de cuatro nuevas agencias regionales en Iquique, Talca, Temuco y Puerto Montt. Tras un exhaustivo proceso de selección, 14 nuevos funcionarios iniciaron actividades en sus respectivas oficinas el 14 de julio de 2003, ingresando, en el segundo semestre, 753 reclamos y dando respuesta a 1.569 consultas personales, 1.726 consultas telefónicas y 1.123 consultas vía Internet.

Durante 2003, respondimos a una demanda creciente de reclamos escritos, de controversias y de consultas personales, telefónicas y vía Internet, especialmente durante el período de crisis de la Isapre Vida Plena, durante el cual potenciamos, también, nuestra labor fiscalizadora y reguladora. Los reclamos ingresados aumentaron en un 29%; las consultas personales en un 51%, las consultas telefónicas en un 39% y las consultas vía Internet en un 120%, todo ello respecto de 2002.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

Durante el año 2004, La superintendencia de Isapres avanzará en su transformación en Superintendencia de Salud y para ello continuará trabajando en la redefinición de funciones y el mejoramiento de los procesos, con especial énfasis en la atención del usuario, buscando, no sólo mantener, sino mejorar los estándares de calidad. Sin embargo, la Institución adoptó una política de cautela en relación a los compromisos 2004, manteniendo las metas establecidas para el año 2003, con motivo de la destinación de tiempo y recursos necesarios para enfrentar los cambios funcionales y estructurales. Asimismo, la identificación de estándares óptimos para los principales productos estratégicos será labor del presente año. La Superintendencia se propone, entre otros, para el año 2004:

- Realizar 12 fiscalizaciones regulares en promedio por Isapre.
- Resolver las controversias en un tiempo promedio de 240 días.
- Resolver 500 reclamos escritos en promedio por analista.
- Atender a los usuarios en las oficinas de la SISP con un tiempo de espera promedio de 15 minutos.



DR. 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
Recursos Humanos
Recursos Financieros

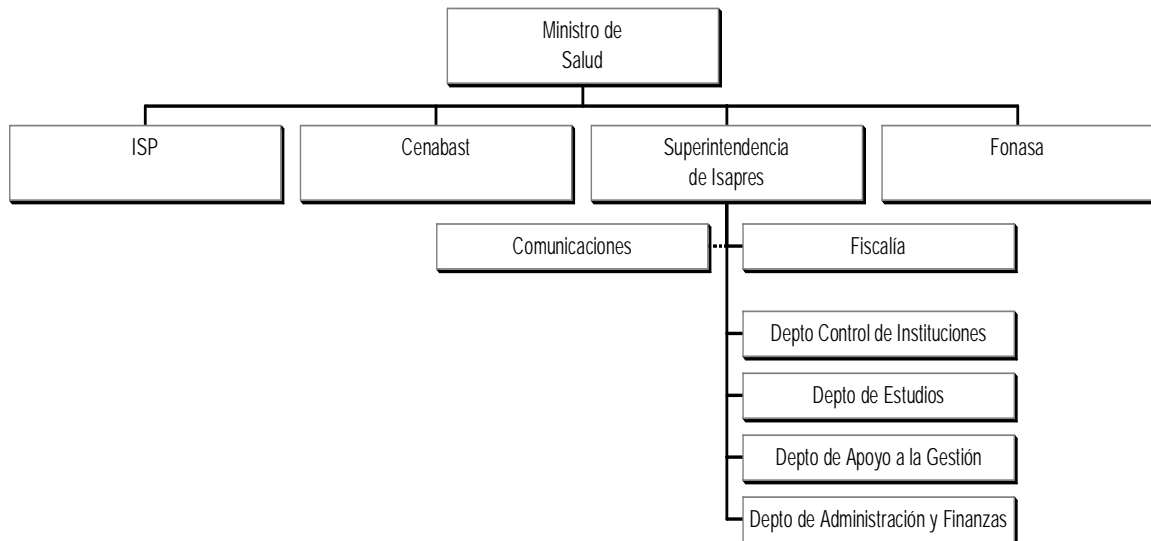


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

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	Manuel Inostroza Palma
Fiscal	Ulises Nancuante Almonacid
Jefe Depto. Control de Instituciones	Fernando Riveros Vidal
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

□ 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 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.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

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 vinculados a objetivos estratégicos y clientes/beneficiarios/usuarios

Nombre Producto Estratégico	Número Obj. Estratégico	Número Cliente/Benef/Usuario
Fiscalización	1	1,3
Normalización	1	1,3
Atención al beneficiario	3	2,3
Resolución de Controversias	3	1,3
Resolución escrita de Reclamos	3	1,3
Estudios acerca del Sistema Isapre	1	4

Clientes/beneficiarios/usuarios

Número	Descripción
1	Beneficiarios del Sistema Isapre (2.780.000 personas)
2	Personas interesadas en el Sistema Isapre
3	Isapres (19)
4	Entidades relacionadas con el sector salud



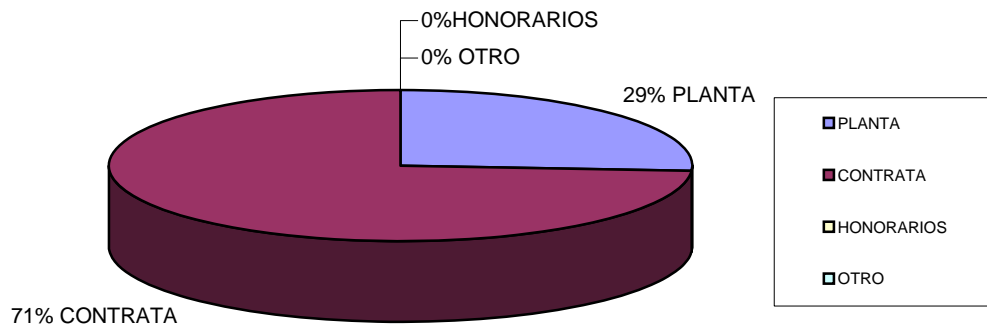
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

RECURSOS HUMANOS

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR TIPO DE CONTRATO

Dotación Efectiva ¹ año 2003 por tipo de contrato	
Planta	40
Contrata	114
Honorarios ²	
Otro	
TOTAL	154

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 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".



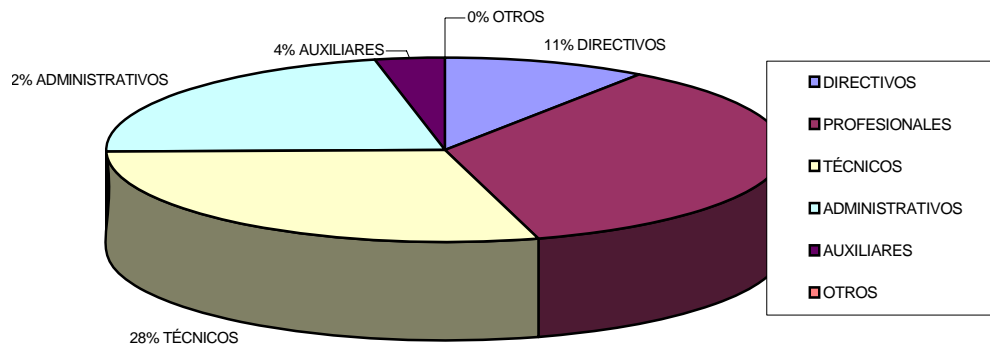
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO

Dotación Efectiva ¹ año 2003 Por estamento	
Directivos	15
Profesionales	55
Técnicos	45*
Administrativos	34
Auxiliares	5
Otros	0
TOTAL	154

* Fiscalizadores

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

RECURSOS FINANCIEROS

RECURSOS PRESUPUESTARIOS AÑO 2003

<u>Ingresos Presupuestarios</u> <u>Percibidos³ año 2003</u>	
Descripción	Monto M\$
Aporte fiscal	3.495.837
Endeudamiento ⁴	
Otros ingresos ⁵	203.354
TOTAL	3.699.191

<u>Gastos Presupuestarios</u> <u>Ejecutados³ año 2003</u>	
Descripción	Monto M\$
Corriente ⁶	3.291.780
De capital ⁷	21.346
Otros gastos ⁸	386.065
TOTAL	3.699.191

3 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2003.

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

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

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

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

8 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

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Cuenta Pública de los Resultados
Cumplimiento de Compromisos Institucionales
Avances en materias de Gestión
Proyectos de Ley



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

CUENTA PÚBLICA DE LOS RESULTADOS

BALANCE GLOBAL

PRODUCTO ESTRATÉGICO 1: FISCALIZACIÓN

Se mejoró la capacidad de control de la Superintendencia con un promedio de 13 fiscalizaciones regulares por Isapre y 38 fiscalizaciones por fiscalizador, cifra, esta última, que representa un 10% de aumento respecto de 2002. Cabe destacar que este número de fiscalizaciones se debe, en gran parte, a los requerimientos derivados de la situación de la Isapre Vida Plena, que obligó a realizar numerosas revisiones, entre ellas, las visitas diarias a las sucursales para constatar la normal atención de público y el otorgamiento de beneficios.

1- FISCALIZACIÓN

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Auditoria		Total	
				Presupuesto	Ejecución	Presupuesto	Ejecución
				Final	Efectiva	Final	Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	237.249	237.249	237.249	237.249
22			Bienes y Serv.Consumo	96.700	96.700	96.700	96.700
31			Inversión Real	0	0	0	0
Dotación promedio por Programa				20	20	20	20
Dotación de honorarios						0	0
Dotación de vehículos						0	0
Gasto en Viáticos				3085	3085	3085	3085
Gasto en Capacitación						0	0



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

PRODUCTO ESTRATÉGICO 2: NORMALIZACIÓN

Se emitieron 189 oficios por concepto de instrucciones impartidas a las isapres, respecto a sus documentos contractuales. El tiempo promedio de emisión fue de 132 días. No se logró la meta de 90 días como tiempo promedio, debido, principalmente, al tiempo dedicado a resolver los problemas generados por la inesperada crisis que afectó a la Isapre Vida Plena, la que se inició en febrero con las repercusiones de la fuga de información desde el Banco Central a Inverlink Capitales, propietaria a esa fecha de Vida Plena; y sigue presente a pesar de haber cerrado el registro y repartido aleatoriamente a los afiliados.

2.- NORMALIZACION

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Normalización		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	93.625	93.625	93.625	93.625
22			Bienes y Serv.Consumo	19.340	19.340	19.340	19.340
31			Inversión Real	0	0	0	0
Dotación promedio por Programa				4	4	4	4
Dotación de honorarios						0	0
Dotación de vehículos						0	0
Gasto en Viáticos						0	0
Gasto en Capacitación						0	0



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

PRODUCTO ESTRATÉGICO 3: ATENCIÓN AL BENEFICIARIO

Durante 2003, la Superintendencia recibió 9.597 reclamos y dio respuesta a 33.904 consultas personales, 44.411 consultas telefónicas y 10.023 consultas vía Internet, lo que representa un aumento de 29%, 51%, 39% y 120% respectivamente, respecto del año 2002.

La Superintendencia puso en marcha cuatro nuevas agencias regionales en las ciudades de Iquique, Talca Temuco y Puerto Montt. Tras un exhaustivo proceso de selección 14 nuevos funcionarios iniciaron actividades en sus respectivas oficinas en julio de 2003, recibiendo, en el segundo semestre, 753 reclamos y dando respuesta a 1.569 consultas personales, 1.726 consultas telefónicas y 1.123 consultas vía Internet.

Se evaluó la satisfacción de los usuarios de atención personal, a través de una encuesta que respondió el 34,8% de las personas atendidas. El 88% de éstos, considera que el servicio de la Superintendencia es mejor que el de otros Servicios Públicos.

3.- ATENCION AL BENEFICIARIO

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Atención al Beneficiario		Total	
				Presupuesto	Ejecución	Presupuesto	Ejecución
				Final	Efectiva	Final	Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
	21		Gastos en Personal	95.421	95.421	95.421	95.421
	22		Bienes y Serv.Consumo	53.185	53.185	53.185	53.185
	31		Inversión Real	0	0	0	0
<hr/>							
			Dotación promedio por Programa	11	11	11	11
			Dotación de honorarios			0	0
			Dotación de vehículos			0	0
			Gasto en Viáticos			0	0
			Gasto en Capacitación			0	0



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

PRODUCTO ESTRATÉGICO 4: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Además Se resolvieron 1.931 controversias, 386 por abogado, superándose las metas de resolver el 90% de las controversias ingresadas y 270 controversias por abogado. No se logró el tiempo promedio de resolución de 240 días, que resultó levemente superior: 243 días.

4.- RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Controversias		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
	21		Gastos en Personal	172.444	172.444	172.444	172.444
	22		Bienes y Serv.Consumo	53.185	53.185	53.185	53.185
	31		Inversión Real		0	0	0
Dotación promedio por Programa				11	11	11	11
Dotación de honorarios						0	0
Dotación de vehículos						0	0
Gasto en Viáticos						0	0
Gasto en Capacitación						0	0



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

PRODUCTO ESTRATÉGICO 5: RESOLUCIÓN ESCRITA DE RECLAMOS

Se resolvieron 6.389 reclamos escritos, superándose en un 42% la meta propuesta de resolver 500 casos por analista. No se logró la meta de resolver el 55% de los casos en menos de 60 días, alcanzándose sólo el 52,5%, debido a la inesperada demanda derivada de la crisis de Isapre Vida Plena. En efecto, el ingreso de reclamos creció en un 29% en relación al 2002, lo que obligó a los profesionales a superar los estándares normales y adecuados de productividad

5.- RESOLUCION ESCRITA DE RECLAMOS

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Atención al Beneficiario		Total	
				Presupuesto	Ejecución	Presupuesto	Ejecución
				Final	Efectiva	Final	Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	105.338	105.338	105.338	105.338
22			Bienes y Serv.Consumo	48.350	48.350	48.350	48.350
31			Inversión Real	0	0	0	0
Dotación promedio por Programa				10	10	10	10
Dotación de honorarios						0	0
Dotación de vehículos						0	0
Gasto en Viáticos						0	0
Gasto en Capacitación						0	0



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

PRODUCTO ESTRATÉGICO 6: ESTUDIOS

Se realizaron los estudios e investigaciones necesarios para lograr la aprobación de los proyectos legales en tramitación, la emisión de normativa y las acciones extraordinarias que la Superintendencia llevó a cabo para enfrentar la crisis de la Isapre Vida Plena.

6.- ESTUDIOS

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Estudios		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
	21		Gastos en Personal	244.372	244.372	244.372	244.372
	22		Bienes y Serv.Consumo	48.350	48.350	48.350	48.350
	31		Inversión Real	0	0	0	0
Dotación promedio por Programa				10	10	10	10
Dotación de honorarios						0	0
Dotación de vehículos						0	0
Gasto en Viáticos				475	475	475	475
Gasto en Capacitación						0	0

ASPECTOS GENERALES

Como anticipo de la nueva Ley de Isapres y respondiendo a la necesidad de dar solución a los problemas generados en la Isapre Vida Plena por la quiebra de Inverlink, en agosto se logró la aprobación de la llamada Ley Corta de Isapres N° 19.895, que contiene normas de solvencia y protección a los afiliados y que recogió diversas materias del proyecto en actual tramitación. La Ley N° 19.895 contiene normas sobre patrimonio, liquidez y garantía, establece un plan de ajuste y contingencia cuando dichas condiciones fallan y regula la transferencia de cartera y las auditorías externas.

El proyecto de Autoridad Sanitaria fue aprobado y publicado en el Diario oficial el 24 de febrero de 2004 -Ley N° 19.937- establece, entre otros, la creación de la Superintendencia de Salud, considerada, para todos los efectos legales, continuadora legal de la superintendencia de Isapres y entrará en vigencia el 01.01.2005.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 Superintendencia de Isapres

En virtud de sus atribuciones legales, el Superintendente se vio en la obligación de intervenir la Isapre Vida Plena –que acusaba un patrimonio inferior al mínimo legal establecido- nombrando un Administrador Provisional para regularizar y otorgar viabilidad al funcionamiento de la Isapre. La Superintendencia canceló el registro de la Isapre Vida Plena S.A., medida que se hizo efectiva el 05.12.2003.

En diciembre, la Superintendencia adjudicó en forma aleatoria la cartera de cotizantes de la Isapre Vida Plena entre 9 instituciones previamente definidas, con el propósito de resguardar los derechos de los beneficiarios y que estos se mantuvieran en el Sistema Isapre.

En el ámbito organizacional, la Superintendencia inició, durante el proceso de Planificación Estratégica, la preparación necesaria, en términos de cultura organizacional y alineamiento, para enfrentar los cambios estructurales que supondrá la transformación en Superintendencia de Salud.

7.- AGENCIAS REGIONALES

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Apertura Agencias Zonales		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	107.308	87.992	107.308	87.992
22			Bienes y Serv.Consumo	58.070	45.569	58.070	45.569
31			Inversión Real	17.049	14.208	17.049	14.208
Dotación promedio por Programa				16	16	16	16
Dotación de honorarios						0	0
Dotación de vehículos						0	0
Gasto en Viáticos					3866	0	3866
Gasto en Capacitación						0	0

A partir del segundo semestre del año 2003 se concretó la apertura de 4 agencias regionales en las regiones I, VII, IX y X.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

Los recursos indicados a continuación no se encuentran asociados a un producto en particular y corresponden a las áreas de Apoyo Logístico y Gestión de la Superintendencia de Isapres.

8.- OTROS

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Áreas de Apoyo		Total	
				Presupuesto Final	Ejecución Efectiva	Presupuesto Final	Ejecución Efectiva
				M\$	M\$	M\$	M\$
21			Gastos en Personal	1.429.075	1.429.075	1.429.075	1.429.075
22			Bienes y Serv.Consumo	394.107	394.107	394.107	394.107
31			Inversión Real	8.538	8.538	8.538	8.538
Dotación promedio por Programa				74	74	74	74
Dotación de honorarios *				8	8	8	8
Dotación de vehículos				2	2	2	2
Gasto en Viáticos				7874	7874	7874	7874
Gasto en Capacitación				7362	7362	7362	7362

* No corresponde a dotación permanente



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 Superintendencia de Isapres

RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

Al presupuesto institucional 2003 se le asignó un marco presupuestario que tuvo un incremento de 4,66% respecto al año anterior, aumento que se concretó con la apertura, a partir del segundo semestre del 2003, de 4 agencias regionales en las Regiones I, VII, IX y X. Además del incremento señalado, se obtuvieron recursos adicionales por el monto de

M\$ 272.579 para enfrentar el cierre de la Isapre Vida Plena, recursos que en su mayoría no fueron devengados en el año 2003.

Cabe señalar que todos los desafíos institucionales restantes fueron enfrentados con un presupuesto de continuidad que no tuvo incrementos adicionales en recursos

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2002-2003

Denominación	Monto Año 2002 M\$ ⁹	Monto Año 2003 M\$
INGRESOS	3.153.346	3.699.191
Ingresos de Operación	2.389	716
Imposiciones Previsionales		
Ventas de Activos		
Recuperación de Préstamos		
Transferencias		
Otros Ingresos	125.821	127.192
Endeudamiento		
Aporte Fiscal	2.950.962	3.495.837
Operaciones Años Anteriores		
Saldo Inicial de Caja	74.174	75.446
GASTOS	3.153.346	3.699.191
Gastos en personal	2.270.407	2.411.519
Bienes y servicios de consumo	694.300	774.476
Bienes y servicios para producción		
Prestaciones Previsionales		
Transferencias corrientes	77.942	105.785
Inversión sectorial de asignación regional		
Inversión real	6.534	21.346
Inversión financiera		
Transferencias de capital		
Servicio de la Deuda pública		
Operaciones Años Anteriores	26.597	9.949
Compromisos Años Anteriores		
Saldo Final de Caja	77.566	376.116

⁹ La cifras están indicadas en M\$ del año 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

ANÁLISIS DE LAS DIFERENCIAS DE INGRESOS Y GASTOS 2002-2003

Con respecto a las variaciones más relevantes de los ingresos podemos comentar lo siguiente:

Ingresos de operación: en este ítem la disminución representa un 234% con respecto al año 2002. Hoy, toda la Información Estadística se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia de Isapres.

Aporte Fiscal: la variación de aporte fiscal con respecto al año 2002, se explica por el financiamiento de la apertura de cuatro nuevas oficinas regionales en la primera, séptima, novena y décima región. Además, se destinaron recursos fiscales para la liquidación de la Isapre Vida Plena.

Las variaciones de los gastos 2002-2003 se deben principalmente a lo siguiente:

Gastos en personal: la diferencia sustancial se produce por la contratación de 16 nuevos funcionarios destinados a las nuevas oficinas regionales.

Bienes y servicios de consumo corriente: el incremento del gasto es producto de la apertura de las oficinas regionales y de la habilitación de oficinas para enfrentar la contingencia generada por el cierre de la Isapre Vida Plena.

Transferencias corrientes: la diferencia es producto del aumento de multas efectuadas a las Isapres.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2003

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁰ (M\$)	Presupuesto Final ¹¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹² (M\$)	Diferencia ¹³ (M\$)
			INGRESOS	3.284.360	3.677.899	3.699.191	(21.292)
			01 Ingresos Operación	4.135	4.135	716	3.491
			07 Otros Ingresos	80.480	102.480	127.192	(24.712)
			09 Aporte Fiscal	3.198.745	3.495.838	3.495.837	1
			11 Saldo Inicial	1.000	75.446	75.446	
				3.284.360	3.677.899	3.699.191	(21.292)
			GASTOS				
			21 Gastos en Personal	2.423.807	2.423.525	2.411.519	12.006
			22 Bns y servicios	744.497	839.197	808.287	30.910
			25 Transferencias corrientes	91.287	91.287	105.785	(14.498)
			31 Inversión Real	22.769	22.769	22.746	23
			60 Operaciones años Anteriores	1.000	33.142	33.142	
			90 Saldo Final de Caja	1.000	267.979	317.712	(49.733)

10 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

11 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2003

12 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2003.

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2003

Con respecto a la variación de los ingresos recibidos durante el año 2003, podemos señalar que la disminución en los ingresos de operación se debe, principalmente, a que la venta de la información estadística es nula, ya que toda esta se encuentra disponible en el sitio web de la SISP.

Por otra parte el incremento en el ítem OTROS INGRESOS se fundamenta en que en el presupuesto inicial la tendencia fue mantener el ingreso promedio por concepto de multas, ya que no es posible estimar la cantidad de multas que aplicará la Superintendencia. Todos los ingresos percibidos por este concepto no forman parte del presupuesto de la Superintendencia de Isapres ya que estos se traspasan íntegramente a la Tesorería General de la República y afectan directamente al SUBTÍTULO 25 TRANSFERENCIAS CORRIENTES.

Por último, en materia de ingresos la diferencia presentada en el saldo inicial de caja se debe a recursos devengados en el año anterior.

Los incrementos presentados entre el presupuesto inicial y final en gastos de personal son producto de que en el transcurso del año 2003, la dotación no estuvo cubierta al 100%.

Por último, la diferencia tanto en bienes y servicios de consumo como en el saldo final de caja, es producto de los recursos adicionales solicitados al Ministerio de Hacienda para dar cumplimiento a nuestra obligación institucional de liquidar la garantía y pagar las obligaciones por ella caucionada, debido al cierre de la Isapre Vida Plena.



INDICADORES DE GESTION FINANCIERA

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ¹⁴ 2003/ 2002
			2001	2002	2003	
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁵ / N° total de decretos modificatorios]*100		33	100	100	100
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva]		21562	21203	20688	97,5
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 ¹⁶ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	Sin Aplicación				
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ¹⁷ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	Sin Aplicación				

Disciplina Fiscal: con este indicador entendemos que de la variación y cumplimiento de las variaciones presupuestarias solicitadas en el año 2001, sólo un 33% de los decretos fueron generados por ley, corrigiéndose la situación para los años 2002 y 2003, en que el indicador aumenta y se mantiene.

Eficiencia Técnica: ésta es demostrada por la disminución observada y es comparable sólo en los años 2001 y 2002 ya que el número de funcionarios se mantiene, situación que se modifica para el año 2003, en que la dotación institucional aumentó en un 14% debido a los nuevos cargos regionales.

14 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.

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

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

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Producto estratégico 1: FISCALIZACIÓN

Para el indicador Promedio de fiscalizaciones por Isapre, la definición de la meta 2003 consideró 19 isapres existentes a la fecha, por lo que debían realizarse, a lo menos, 228 fiscalizaciones regulares al año. Se realizaron 238 fiscalizaciones regulares, por lo que la meta se superó en un 4%, realizándose, en promedio, 13 fiscalizaciones regulares por Isapre.

Con respecto al indicador Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador, con una dotación de 15 fiscalizadores, la meta establecida exigía 473 fiscalizaciones totales al año. Se realizaron 579 fiscalizaciones, lo que significa 38,6 fiscalizaciones por fiscalizador, cifra que representa un 10% de aumento respecto de 2002. Cabe destacar que este número de fiscalizaciones se debe, en gran parte, a los requerimientos derivados de la situación de la Isapre Vida Plena, que obligó a realizar numerosas y rutinarias revisiones, entre ellas, las visitas diarias a las sucursales para constatar la normal atención de público y el otorgamiento de beneficios. En consecuencia, ese incremento de productividad no es traspasable a condiciones de normalidad.

Producto estratégico 2: NORMALIZACIÓN

Se emitieron 189 oficios por concepto de instrucciones impartidas a las isapres respecto de sus documentos contractuales en un tiempo promedio de 132 días. No se logró la meta de 90 días definida para el indicador Tiempo promedio de revisión de contratos y planes, debido a la utilización de recursos, normalmente destinados a la revisión de los documentos contractuales, en la resolución de los inesperados problemas suscitados por la crisis de la Isapre Vida Plena, la que se inició en febrero de 2003 con el conocimiento de la fuga de información desde el Banco Central al grupo Inverlink, Holding al que pertenecía Vida Plena.

Producto estratégico 3: ATENCIÓN AL BENEFICIARIO

Para el indicador de tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia, la meta fijada de 15 minutos no fue lograda, alcanzándose un tiempo promedio de espera de las personas para ser atendidas, de 20 minutos. Esto se debió, principalmente, al aumento inesperado de la afluencia de usuarios, incrementada en un 51% respecto de 2002. Este aumento fue causado, principalmente por la gran demanda de información y orientación por parte de los beneficiarios de la Isapre Vida Plena, cuya crisis se inició en febrero y se agudizó en octubre.

La meta definida para el "porcentaje de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros servicios públicos" de 92%, no se alcanzó, aun cuando un 88% -del 34 por ciento de personas atendidas que respondió la encuesta- consideró que la atención de la Superintendencia es mejor que la de otros servicios públicos. La explicación puede encontrarse en el mayor tiempo de espera asociado al servicio.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

Producto estratégico 4: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La meta del "Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas" fue ampliamente superada, resolviéndose un número de controversias considerablemente superior al de las controversias ingresadas. Lo anterior, debido en gran parte a una situación excepcional que permitió resolver una cantidad de controversias a través de una sentencia única, producto de la fiscalización respecto del incumplimiento de dos isapres. Por otra parte, el número de controversias que ingresó a la Superintendencia disminuyó en un 9% en relación al año 2002.

El "Tiempo promedio de resolución de controversias" obtenido en el período -243 días- fue levemente superior a lo propuesto -240 días-.

Se resolvieron 386 controversias en promedio por abogado, superándose la meta en un 43%. Este incremento de la productividad, por sobre el estándar considerado como normal, básicamente es consecuencia, como se menciona anteriormente, de sentencias únicas que dieron solución a varias controversias de una sola vez, procedimiento que se utilizó como medida excepcional considerando materias específicas que se repitieron durante el 2003 y que se relacionaban con dos isapres.

Producto estratégico 5: RESOLUCIÓN ESCRITA DE RECLAMOS

Se resolvieron 710 reclamos escritos por analista, superándose en un 42% la meta propuesta de resolver 500 casos por analista. Este incremento en la productividad, muy superior al estándar definido como normal, se obtuvo forzosamente por el alto grado de compromiso de los profesionales que resuelven reclamos, quienes incrementaron sus jornadas laborales y trasladaron actividades a sus horarios de descanso, al percatarse del aumento no previsto de reclamos, derivado principalmente de beneficiarios de la ex isapre Vida Plena.

Con respecto al "Porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días" se resolvió el 52,5% de los casos antes de 60 días, con lo que no se logró el cumplimiento de la meta de 55%. Esto debido, en gran medida al incremento de la demanda que alcanzó a un 40% con respecto a 2002 y que se relaciona, en gran medida, con los requerimientos y la búsqueda de solución de los problemas generados a los beneficiarios de la Isapre Vida Plena, situación, obviamente, no prevista por la Superintendencia.

Respecto a este último indicador -Porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días- la Institución se propuso reemplazarlo por el indicador Tiempo promedio de resolución de los reclamos escritos y definió la meta de 120 días para el año 2003. Se logró un resultado de 78 días promedio en la resolución de reclamos escritos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

Producto estratégico 6: ESTUDIOS ACERCA DEL SISTEMA ISAPRE

Se realizó el análisis y monitoreo permanente del Sistema Isapre en materia financiera, económica y sanitaria, lo que determinó la producción de 20 estudios estadísticos.

Se efectuaron las investigaciones necesarias para contribuir a la aprobación de los proyectos de ley relativos a la Reforma de la Salud, lo que se tradujo en 14 propuestas para el mejoramiento del Sistema de Salud y las evaluaciones de su impacto.

Se diseñó el **modelo** para la adjudicación aleatoria de la cartera de cotizantes de la Isapre Vida Plena entre 9 instituciones previamente definidas.

Producto estratégico institucional

El porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado alcanzó al 99%.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

INDICADORES DE DESEMPEÑO PRESENTADOS EN EL PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2003

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹
				2001	2002	2003			
Fiscalización	Promedio de fiscalizaciones por ISAPRE	N° Fiscalizaciones/N° total ISAPRES		11,00	12,70	12,53	12,00	SI	104
Fiscalización	Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	N° Fiscalizaciones/N° Fiscalizadores		30,00	35,21	38,60	31,50	SI	123
Atención al beneficiario	Tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia	Suma del tiempo total de atención/ N° total de atenciones	minutos	N.C.	13,45	20,00	15,00	NO	75
Atención al beneficiario	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	%	90,90	90,50	88,00	92,01	SI	96
Normalización	Tiempo promedio de revisión contratos y planes	Suma del tiempo total de revisión de contratos y planes/N° total de contratos y planes revisados	días	N.C.	101,00	132,00	90,00	NO	68
Resolución de controversias	Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	(N° Controversias Resueltas/N° Controversias Ingresadas)*100	%	135	81,19	113,92	90	SI	127
Resolución de controversias	Tiempo promedio de resolución de controversias	(Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias/N° total controversias resueltas)	días	274	235,60	243	240	SI	99
Resolución de controversias	Promedio de controversias resueltas por abogado	N° Controversias Resueltas/N° total de Abogados que resuelven controversias		271	263,51	386,20	270	SI	143

18 Se considera cumplido el compromiso, si el efectivo 2003 es igual o superior a un 95% de la meta.

19 Corresponde al porcentaje del efectivo 2003 en relación a la meta 2003.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 Superintendencia de Isapres

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁸	% Cumplimiento ¹⁹
				2001	2002	2003			
Resolución escrita de reclamos	Promedio de reclamos resueltos por analista	N° reclamos/N° analistas		483,0	610,56	709,89	500,0	SI	142
Resolución escrita de reclamos	Porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días	(N° de reclamos resueltos antes de 60 días/N° total de reclamos)*100	%	50,86	60,07	52,47	55,00	SI	95
Institucional	Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado	Promedio anual [(Ejecución efectiva del gasto mensual/ Ejecución programada del gasto mensual)*100]	%	94,00	98,00	99,00	98,00	SI	101

OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ¹⁴ 2003/ 2002
				2001	2002	2003	
Resolución escrita de reclamos	Tiempo promedio de resolución de reclamos escritos ²⁰	Suma del tiempo total de resolución de reclamos escritos/ N° total de reclamos escritos resueltos	días	-	85	78	109

20 El tiempo promedio de resolución de reclamos escritos se empezó a medir durante el último trimestre 2001.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

El Servicio estableció dos compromisos en el ámbito de la Programación Gubernamental, los que fueron informados al 31 de diciembre 2003, como sigue:

1. Objetivo estratégico: Colaborar con el proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile: Proyecto de Ley de Isapres.

El proyecto fue aprobado en la Cámara de Diputados.

En el Senado, actualmente se encuentra suspendida la tramitación de esta ley, luego de su aprobación en general en Sala. Se espera reiniciar su discusión una vez despachados los proyectos de ley sobre AUGE y sobre Autoridad Sanitaria.

No obstante, en agosto se logró la publicación de la llamada Ley Corta de Isapres (N°19.895), que recogió diversas materias del proyecto en actual tramitación.

Observación:

En la agenda de Reforma de la Salud, existen dos prioridades antes del proyecto Ley de Isapres: el de Autoridad Sanitaria (aprobado en general) y el de AUGE (aún en discusión para su aprobación en general).

Dadas las nuevas prioridades, la promulgación de la ley debería tener lugar no antes de marzo de 2004.

Avance:80%

2. Objetivo estratégico: Expandir la Superintendencia de Isapres a nivel nacional: implementar cuatro nuevas agencias regionales.

Las cuatro nuevas oficinas regionales iniciaron sus actividades el 14 de julio de 2003, aun cuando su inauguración oficial tuvo lugar en las fechas siguientes: Puerto Montt: 15 de julio, Talca: 22 de julio, Temuco: 1° de agosto e Iquique: 21 de agosto.

Avance: 100%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS/INSTITUCIONES²¹ EVALUADAS²²

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2003.

AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO DEL PMG

El Servicio no formula Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) ni se ha adherido al programa Marco del PMG 2003. Además, el servicio no dispone de ningún sistema de incentivo por desempeño institucional.

AVANCES EN OTRAS ÁREAS

1. Recursos Humanos

Los principales resultados de los indicadores señalados en el anexo 2 corresponden a :

- Rotación de Personal: el período incluye el cambio de autoridades de confianza lo que derivó en un incremento de la rotación del personal, lo cual también se vio reflejado en el indicador: Rotación de Personal con respecto a retiros voluntarios.
- Capacitación y Perfeccionamiento del Personal: durante el período, la capacitación se concentró en temas más técnicos, propios de los cambios del sector, por tanto una menor dotación participó de las actividades de capacitación.

El presupuesto de capacitación para el año 2003 se desarrolló fortaleciendo el estamento fiscalizador, en materias financieras contables, de acuerdo a las exigencias de la Reforma de la Salud, específicamente vinculadas con la denominada "Ley Corta", efectuándose actividades de alto nivel técnico.

Generación de Políticas de Recursos Humanos: En este ámbito, la Institución se ha empeñado en obtener políticas de Recursos Humanos en materias de ingreso o vinculación, utilización, pertenencia, desarrollo, desvinculación, control de gestión y relaciones laborales, entre otras.

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

22 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

Reglamento de Evaluación del desempeño: la Institución busca definir un sistema objetivo y representativo del desempeño que permita conocer los aportes y habilidades y genere las bases para el desarrollo de los funcionarios en la Institución.

Descripción de cargos o perfiles: conocer la estructura de los cargos y las tareas asociadas permitirá conocer la brecha existente entre las habilidades y competencias con que cuenta el personal de esta Institución y las necesidades de la Superintendencia de Salud.

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

Se continuó evaluando la satisfacción de los beneficiarios de isapre, aplicando en forma permanente una encuesta respecto de la atención entregada a quienes acuden a nuestras oficinas de Santiago y regiones. Durante 2003 fueron atendidas 33.904 personas, es decir un 51% más respecto del año 2002. De éstas, el 34% respondió la encuesta. Cabe destacar que los resultados reflejan una evaluación altamente positiva respecto de la calidad de la atención institucional.

Se empezó a aplicar la encuesta de evaluación a los usuarios de atención vía Internet, la que fue respondida, en este primer período, por un 10% de las personas que consultaron.

Se implementó un plan de emergencia para dar respuesta y solución a los beneficiarios de la Isapre Vida Plena, destinándose recursos específicamente a dicha tarea.

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). La Guía del Usuario también puede ser consultada en el sitio web.

El desarrollo del Sistema Único de Reclamos (SUR) permitió realizar un trabajo global de reingeniería a los procesos de resolución de reclamos tramitados tanto por la vía administrativa como por la arbitral.

3. Planificación Estratégica y Control de Gestión

El proceso de Planificación Estratégica 2003 se inició con una jornada realizada en el mes de mayo, donde se definieron los principales lineamientos a seguir por la Institución, en vistas a su transformación en Superintendencia de Salud. A continuación, se programó un conjunto de jornadas departamentales que se llevaron a cabo entre los meses de julio y agosto, con la participación de todos los funcionarios pertenecientes a cada unidad institucional.

Los participantes de la primera jornada fueron los encargados de difundir, en una primera instancia, los contenidos del trabajo realizado y los principales resultados alcanzados, vale decir, la propuesta inicial de definición de la Visión y Misión de la Superintendencia de Salud y la identificación de los valores de la institución. El objetivo principal de dicha jornada, como también de aquellas que la siguieron, fue el de lograr un espacio de reflexión en torno a la gestión estratégica.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

4. Auditoría Interna

El servicio desarrolló, entre otras, los siguientes procesos de auditoría:

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	FECHA DE EJECUCIÓN
Revisión al proceso de Administración, control y custodia de la Garantía de las Isapres	Marzo
Verificación y Certificación de Deuda 2002 (Auditoría Ministerial)	Febrero – Marzo
Sistema de Recursos Humanos (Auditoría Ministerial)	Abril – Mayo
Examen integral al proceso de Fiscalización	Agosto
Subdepartamento de Normalización	Septiembre
Auditoría Ministerial (Ley de probidad administrativa)	Noviembre
Auditoría del área de Reclamos	Diciembre

5. Desconcentración / Descentralización

La ausencia institucional en importantes regiones del país incide en la desprotección de los beneficiarios de isapre. La implementación de cuatro nuevas agencias regionales en las ciudades de Iquique, Talca, Temuco y Puerto Montt permitió entregar, al igual que en las oficinas existentes con anterioridad 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.

Operación a través del sistema Chile compras.

Implementación e instalación de las cuatro nuevas oficinas regionales.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

7. Enfoque de Género

El folleto dirigido a la mujer, que contiene los planes de salud para la mujer en el Sistema Isapre, fue 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 continuó enfatizando la necesidad de mantener estadísticas diferenciadas por sexo en todo lo relativo a las bases de información de las estadísticas del Sistema Isapre.

8. Tecnologías de Información

Dentro de los logros informáticos trabajados durante el año 2003, se encuentran los siguientes:
Licencia Médica Electrónica: desarrollo del modelo computacional del nuevo modelo a implantarse.

SIS (Sistema de Información de Salud) 2004: conformación del grupo de trabajo designado para desarrollar e implantar el sistema de información que, en su primera etapa, soporta el registro y control de los problemas de salud del AUGÉ.

Piloto Portal Extranet SISP: solución tecnológica que permite la remisión de archivos computacionales sin utilizar dispositivos magnéticos, optimizando de esta forma el trabajo de la SISP y de las isapres.

Desarrollo de metodología y software que facilitó la liquidación de la garantía de la Isapre Vida Plena, tanto la gestión de reclamos, como el ingreso de documentación y de cálculo de documentos que implican deuda de la Isapre con los cotizantes y prestadores de salud.

9. Otros

Se emitió la Circular 70, del 05.03.2003, que modifica las instrucciones relativas a la generación y envío del Archivo Maestro de Cobertura Adicional de Enfermedades catastróficas.

El 31.07.2003 se emitió la Circular 71, que imparte instrucciones a las Unidades de Licencias médicas, a las Comisiones de medicina Preventiva e Invalidez de los Servicios de Salud y a las Isapres sobre la forma en que deben emitir las resoluciones que recaen sobre licencias médicas.

El 18.12.2003 se emitió la Circular 74 que modifica y complementa la Circular 72 cuyo texto refundido fue fijado por la Circular 73, ambas de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el procedimiento de adjudicación aleatoria de cartera en el Sistema Isapre.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

PROYECTOS DE LEY

El proyecto de Autoridad Sanitaria se encontraba en el Congreso Nacional al 31 de diciembre de 2003. Fue aprobado y publicado en el Diario Oficial el 24 de febrero de 2004 –Ley N° 19.937- y establece, entre otros, la creación de la Superintendencia de Salud, considerada, para todos los efectos legales, continuadora legal de la Superintendencia de Isapres y entrará en vigencia el 01.01.2005.

El proyecto que modifica la Ley de Isapres –del cual se aprobó anticipadamente, el 28 de agosto de 2003, la llamada Ley Corta de Isapres N° 19.895- se encuentra en la Comisión de Salud del Senado, sin que se haya iniciado su discusión particular. Este proyecto busca mejorar la cobertura y aumentar la transparencia del Sistema Isapre para sus afiliados, establece normas adicionales de solvencia y protección al afiliado y consagra mayores atribuciones a la autoridad para la supervigilancia y el control de los derechos de los beneficiarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

4. DESAFIOS 2004

El gran desafío para la Superintendencia consiste no sólo en mantener los estándares de calidad alcanzados, sino en mejorarlos y, al mismo tiempo, hacer frente a los profundos cambios organizacionales que significará la transformación en Superintendencia de Salud.

En relación al objetivo estratégico de **contribuir al proceso de reforma de la salud en Chile**, la Superintendencia continuará colaborando y gestionando la realización de estudios y acciones que respalden y faciliten la tramitación de los proyectos de ley actualmente en el Congreso Nacional, particularmente la modificación de la Ley de Isapres.

Por otra parte, aprobada la Ley de Autoridad Sanitaria N° 19.937, que establece la creación de la Superintendencia de Salud como continuadora legal de la Superintendencia de Isapres y que entrará en vigencia el 01.01.2005, la institución avanzará en su proceso de transformación. Para ello se continuará trabajando en la redefinición de funciones y el mejoramiento de los procesos, con especial énfasis en la atención del usuario.

En general, la Institución adoptó una política de cautela en relación a los compromisos 2004, con motivo de la destinación de tiempo y recursos necesarios para enfrentar los cambios estructurales y funcionales.

En el ámbito de **perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre**, y con el fin de mantener los estándares de calidad alcanzados, se propone realizar 12 fiscalizaciones regulares, en promedio, por isapre; realizar 31,5 fiscalizaciones por fiscalizador y efectuar las observaciones a los documentos contractuales en un plazo no superior a 90 días.

En su permanente preocupación por **mejorar la orientación a los usuarios y resolver los reclamos que surgen entre los afiliados y las isapres**, la Superintendencia se propuso realizar, al menos, las siguientes acciones:

- Resolver el 90% de las controversias ingresadas
- Resolver un promedio de 270 controversias por abogado
- Resolver las controversias en un tiempo promedio de 240 días
- Resolver 500 reclamos escritos en promedio por analista
- Resolver los reclamos que se tramitan por la vía administrativa en un promedio de 120 días
- Atender a los usuarios en las oficinas de la SISP con un tiempo de espera promedio de 15 minutos
- Obtener un porcentaje de satisfacción de los usuarios de atención personal del 92%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia de Isapres

Anexos

Programación Gubernamental
Indicadores de Recursos Humanos



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
Superintendencia De Isapres

ANEXO 1: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Objetivo ²³	Producto ²⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ²⁵
Colaborar con el proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile	Proyecto de Ley de Isapres	Fiscalización, Normalización	80%
Expandir la Superintendencia de Isapres a nivel nacional	Nuevas Agencias regionales	Atención de beneficiarios, Resolución de Reclamos, Fiscalización	100%

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

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

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

*Mac Iver, 225, Santiago, Fono: 2400700 - Fax: 2400800
Página web: www.sisp.cl*



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 Superintendencia De Isapres

ANEXO 2: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²⁶		Avance ²⁷
		2002	2003	
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,72	1,67	103
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	0,735%	7,97%	9,2
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			
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	--	--	--
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0%	7,246%	0
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,735%	0,7246%	101
Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	300%	118,18%	253

26 La información corresponde al período Junio 2001-Mayo 2002 y Junio 2002-Mayo 2003, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el periodo considerado es Enero 2002-Diciembre 2002 y Enero 2003-Diciembre 2003.

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, 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.

*Mac Iver, 225, Santiago, Fono: 2400700 - Fax: 2400800
 Página web: www.sisp.cl*



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 Superintendencia de Isapres

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²⁶		Avance ²⁷
		2002	2003	
Grado de Movilidad en el servicio				
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	--
Grado de Movilidad en el servicio				
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	18,75%	1,02%	5,44
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal				
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	75,74%	52,60%	69,44
Porcentaje de becas ²⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0%	0%	--
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	19,165	9,27	48,36
Grado de Extensión de la Jornada				
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2,2	2,44	90,16
Evaluación del Desempeño ²⁹				
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,2%	100%	100
	Lista 2 % de Funcionarios	0,8%	0%	0
	Lista 3 % de Funcionarios			
	Lista 4 % de Funcionarios			

²⁸ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

²⁹ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.