

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	<b>CAPÍTULO</b>	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Programa de Calidad Institucional/Nacional</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Acreditación Institucional</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de metodologías analíticas acreditadas por el Instituto Nacional de Normalización (INN) en el año t, sobre el total de metodologías analíticas presentadas al INN y en proceso de acreditación hasta el año t-1</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de metodologías analíticas acreditadas por el Instituto Nacional de Normalización (INN) en el año t/N° de metodologías analíticas presentadas al INN y en proceso de acreditación hasta el año t-1)*100)</p>	n.c.	0.0 %	15.4 %	81.8 %	27.3 %	SI	300%	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>1. Documento entregado por INN que indica la acreditación de la metodología.2. Recepción del INN en documento presentado</p>	1
<p>●Programa de Calidad Institucional/Nacional</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a las consultas de los usuarios recibidas en el año t, respecto al total de consultas de los usuarios recibidas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los tiempos de respuesta a las consultas de los usuarios recibidas en el año t/ N° total de consultas de los usuarios recibidas en el año t)</p>	1.7 días	0.7 días	1.1 días	0.8 días	1.0 días	SI	123%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte de Control de Respuestas a los Usuarios del Subpto. Gestión de Clientes</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Programa de Calidad Institucional/Nacional</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Programas de Evaluación Externa de Calidad en Salud Ocupacional</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>% de Centros Audiométricos PEECCA bajo estándar mínimo año t que implementan medidas correctivas para no ser suspendidos del PEECCA en año t respecto al total de Centros Audiométricos participantes en PEECCA encontrados bajo el estándar mínimo en año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Centros Audiométricos participantes en el Programa de Evaluación Externa de la Calidad de los Centros Audiométricos (PEECCA) encontrados bajo el estándar mínimo en el año t-N° de Centros Audiométricos Suspendidos del Programa PEECCA durante el año t/N° de Centros Audiométricos participantes en el Programa de Evaluación Externa de la Calidad de los Centros Audiométricos (PEECCA) encontrados bajo el estándar mínimo en el año t)*100)</p>	50.0 %	50.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	5%	<p>Formularios/Fichas</p> <p>1. Ordinario ISP con suspensión del Centro Audiométrico del PEECCA;2. Listado de los Centros inscritos en el PEECCA; 3. Informes técnicos de las auditorías de control a los C.A. participantes del PEECCA</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Programa de Control y Fiscalización</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Fiscalizaciones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de laboratorios de producción de medicamentos y cosméticos fiscalizados en el año t, con relación al total de laboratorios de producción de medicamentos y cosméticos existentes en el país en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de laboratorios de producción de medicamentos y cosméticos fiscalizados en el año t/N° total de laboratorios de producción de medicamentos y cosméticos existentes en el país en el año t)*100)</p>	20.75 %	20.37 %	22.22 %	22.22 %	22.22 %	SI	100%	7%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Estadística mensual</p> <p>Sección Inspección</p>	
<p>●Programa de Control y Fiscalización</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Autorizaciones</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de registro de productos farmacéuticos nuevos resueltas en el año t, respecto al total de solicitudes de registro de productos farmacéuticos nuevos resueltas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Suma de los tiempos de tramitación de solicitudes de registro de productos farmacéuticos nuevos resueltas en el año t/N° total de solicitudes de registro de productos farmacéuticos nuevos resueltas en el año t))</p>	179.8 días	163.3 días	158.8 días	154.6 días	153.9 días	SI	100%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Estadística mensual</p> <p>Unidad de Coordinación Interna de Servicios y Productos (CISP)</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Programa de Control y Fiscalización</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Autorizaciones</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de registro de productos farmacéuticos similares resueltas en el año t, respecto al total de solicitudes de registro de productos farmacéuticos similares resueltas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Suma de los tiempos de tramitación de solicitudes de registro de productos farmacéuticos similares resueltas en el año t/N° total de solicitudes de registro de productos farmacéuticos similares resueltas en el año t))</p>	125.4 días	132.3 días	129.3 días	113.3 días	118.0 días	SI	104%	6%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Estadística mensual</p> <p>Unidad de Coordinación Interna de Servicios y Productos (CISP)</p>	
<p>●Programa de Control y Fiscalización</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución o tramitación de solicitudes de uso y disposición, por vía electrónica resueltas en el año t, respecto al total de solicitudes de uso y disposición resueltas por vía electrónica en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Suma de los tiempos de resolución o tramitación de las solicitudes de uso y disposición por vía electrónica resueltas en el año t/N° de solicitudes de uso y disposición resueltas por vía electrónica en el año t))</p>	6.0 días	2.3 días	1.0 días	1.0 días	1.0 días	SI	100%	6%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Estadística mensual del Sistema GICONA</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Programa de Control y Fiscalización</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Certificados</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Certificados de Registro Sanitario emitidos en el año t por vía electrónica en el plazo comprometido por el ISP, respecto al total de Certificados de Registro Sanitario emitidos por vía electrónica en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Certificados de Registro Sanitario emitidos en el año t, por vía electrónica, en el plazo comprometido por el ISP/N° total de Certificados de Registro Sanitario, emitidos por vía electrónica en el año t)*100)</p>	98.93 %	93.93 %	99.05 %	99.51 %	100.00 %	SI	100%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Estadística mensual del Sistema GICONA</p>	
<p>●Programa de Control y Fiscalización</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de Laboratorios de producción de productos farmacéuticos que han cumplido con el 90% de las exigencias establecidas en el año t, respecto del número total de laboratorios de producción de productos farmacéuticos inspeccionados en el año t-2</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Laboratorios de producción de productos farmacéuticos que han cumplido con el 90% de las exigencias establecidas en el año t/N° total de laboratorios de producción de productos farmacéuticos inspeccionados en el año t-2)*100)</p>	0 %	0 %	54 %	75 %	75 %	SI	100%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Estadística mensual Sección Inspección</p>	



Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Programa de Referencia</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Informes muestras Ilícitos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a decomisos provenientes de "listas prioritarias" respondidos en el año t, respecto al total de decomisos provenientes de "listas prioritarias" respondidos en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de días de respuesta a decomisos provenientes de "listas prioritarias" respondidos en el año t/N° total de decomisos provenientes de "listas prioritarias" respondidos en el año t)</p>	s.i.	5.3 días	4.0 días	4.7 días	4.9 días	SI	104%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Sistema Control de Ilícitos</p>	
<p>●Programa de Vigilancia</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; -De enfermedades transmisibles</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>% de Muestras aptas para confirmación serológica de VIH informadas en el plazo de 16 días hábiles desde dic año t-1 hasta nov año t, respecto al número de muestras recibidas aptas para confirmación serológica de VIH desde dic año t-1 a nov del año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de muestras aptas para confirmación serológica de VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana) informadas en el plazo de 16 días hábiles desde diciembre año t-1 hasta noviembre año t/N° total de muestras recibidas aptas para confirmación serológica de VIH desde diciembre del año t-1 a noviembre del año t)*100)</p>	76.07 %	62.06 %	79.21 %	91.13 %	82.10 %	SI	111%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Libro de correspondencia de despacho de VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana)</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Programa de Vigilancia	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Muestras aptas para estudio de Neisseria Meningitidis informadas en el plazo de 7 días hábiles desde dic año t-1 hasta nov año t, respecto al número de muestras recibidas aptas de Neisseria Meningitidis desde dic del año t-1 a nov del año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Nº de muestras aptas para estudio de Neisseria Meningitidis informadas en el plazo de 7 días hábiles desde diciembre año t-1 hasta noviembre año t/Nº de muestras recibidas aptas de Neisseria Meningitidis desde diciembre del año t-1 a noviembre del año t)*100)</p>	67.46 %	96.40 %	88.89 %	100.00 %	100.00 %	SI	100%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>1. Registro del laboratorio de Neisseria de informe de resultados 2. Libro de ingreso y despacho de Neisseria Meningitidis</p>	
•Programa de Vigilancia  &nbsp;&nbsp;&nbsp;-De alimentos.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de las muestras de marea roja resueltas y disponibles al usuario en el año t, respecto al total de muestras de marea roja resueltas y disponibles al usuario en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los tiempos de resolución de las muestras de marea roja resueltas y disponibles al usuario en el año t /Nº total de muestras de marea roja resueltas y disponibles al usuario en el año t)</p>	4.28 días	3.74 días	3.87 días	3.25 días	3.65 días	SI	112%	6%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Registro Estadístico Subdepartamento Laboratorios del Ambiente</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Programa de Vigilancia &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; -De enfermedades transmisibles</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>% de muestras aptas para análisis de Chagas analizadas e informadas en el plazo de 16 días hábiles desde dic año t-1 hasta nov año t, respecto al número de muestras recibidas aptas para análisis de Chagas desde dic año t-1 hasta nov año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de muestras aptas para análisis de Chagas analizadas e informadas en el plazo de 16 días hábiles desde diciembre del año t-1 hasta noviembre del año t /N° de muestras recibidas aptas para análisis de chagas desde diciembre del año t-1 hasta noviembre del año t)*100)</p>	n.c.	73.9 %	78.5 %	97.1 %	95.5 %	SI	102%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>1. Libro de registro del laboratorio "Enfermedad de Chagas año t"2. Libro "Entrega Exámenes año t"</p>	
<p>●Programa de Referencia &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; -Validación de estándares para la Evaluación de Contaminantes químicos de riesgo ocupacional</p> <p>●Programa de Vigilancia &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; -De residuos contaminantes</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de analitos nuevos implementados y validados de la Norma (DS 594) en el año t, respecto del total de analitos no implementados ni validados de la Norma (DS 594) hasta el año t-1</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° analitos nuevos implementados y validados de la Norma (DS 594) en el año t/N° total de analitos no implementados ni validados de la Norma (DS 594) hasta el año t-1)*100)</p>	0.0 %	5.8 %	5.1 %	5.4 %	5.4 %	SI	100%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Documentación de la implementación y validación de cada método</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Economía/Proceso</u>  Porcentaje de los ingresos de operación devengados en el año t, en relación al total de ingresos propios devengados en el año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de ingresos de operación devengados en el año t/Total de ingresos propios devengados en el año t)*100)	51.6 %	57.6 %	39.1 %	44.6 %	46.3 %	SI	96%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Ejecución Presupuestaria	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-El 17/12/2009 el INN acreditó bajo Norma ISO 17.025, 9 metodologías de las áreas: Bioensayos para toxinas marinas; Físico-química para aguas; Química para alimentos; y Química para toxinas marinas. El sobrecumplimiento fue de 300%. La meta era acreditar 3 metodologías y se estableció para 3 metodologías presentadas el año 2006 y no para 6 presentadas el año 2007, experiencia previa con el INN indicaba que los plazos de acreditación eran 3 años. Además, hay plazos del INN en que el ISP no tiene incidencia como disponibilidad de auditores expertos. El Plan de Evaluación del INN se conoció el 07/07/2009 e indicaba que la acreditación se abordaría en un único proceso para las 9 metodologías presentadas año 2006 y 2007. Por otro lado, debido a experiencia adquirida por ISP en auditorías previas, el levantamiento de las No conformidades detectadas en las auditorías del INN, se desarrolló con mayor rapidez y eficacia, acortando los plazos de este proceso.

2.-El sobrecumplimiento se debe a acciones de mejoramiento implementadas en la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS), que se relacionan con el recurso humano, la certificación ISO 9001 de los procesos y el mejoramiento de las herramientas técnicas. En el ámbito del recurso humano, el equipo se reforzó con la incorporación de un funcionario de gran experiencia en la atención de público y un químico farmacéutico proveniente del área técnica. Respecto a la certificación ISO, los procesos se certificaron sin presentar No Conformidades. Con la optimización de las herramientas utilizadas se logró en el 2009 el incremento del 20% de las Preguntas Frecuentes y se crearon por primera vez Fichas de Producto, que recogen información relativa a productos, responsables, antecedentes requeridos, entre otros, todo ello para 154 prestaciones más requeridas por los usuarios, relacionadas mayormente con control de medicamentos y análisis de laboratorio.

