

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	CAPÍTULO	05

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>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de las cuentas por cobrar al SNSS, a la Atención Primaria y al extrasistema con relación al monto total intermediado al SNSS, a la Atención Primaria y al extrasistema</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Cuentas por cobrar al SNSS, Atención Primaria y extrasistema año t/Monto total intermediado al SNSS, Atención Primaria y extrasistema año t)*100)</p>	15 %	16 %	20 %	34 %	17 %	NO	50%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Cuentas por cobrar: Para los años 2002, 2003 y 2004 se consideró la cuenta 111-01-01 asignación 001 y la asignación 012 del Balance de 8 columnas.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Para el cálculo del valor efectivo 2005 y a Junio 2006 se considera la deuda vencida del año 2005 y 2006, respectivamente, registrada en el sistema informático, módulo comercial de CENABAST</p>	1

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>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Servicio de Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.).</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de participación de Cenabast en el gasto devengado en farmacia del Sistema Nacional de Servicios de Salud</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto total intermediado por CENABAST en el SNSS año t/Gasto devengado en farmacia del SNSS año t)*100)</p>	30 %	38 %	47 %	48 %	48 %	SI	101%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Monto total intermediado al Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.): Balance de 8 columnas para los años 2002 y 2003 sumatoria de los valores devengados en las cuentas 111-01-01-001-01 y 111-01-01-012-01.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Para el valor efectivo de los años 2004, 2005 y Junio 2006 se utiliza el libro de ventas mensual.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Gasto en farmacia: Reporte de FONASA, del Departamento de Presupuesto con información del gasto devengado en farmacia del S.N.S.S.</p>	
<p>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de Ingresos Propios de Operación devengados respecto al Total de Ingresos devengados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Ingresos Propios de Operación devengados año t/Total de Ingresos devengados año t)*100)</p>	0 %	72 %	94 %	98 %	84 %	SI	116%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Ejecución presupuestaria</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)
•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de Ingresos totales Percibidos año t en relación a los Ingresos totales Devengados año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de Ingresos percibidos año t/Total de Ingresos devengados año t)*100)	78 %	75 %	71 %	77 %	78 %	SI	99%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Balance Presupuestario	
•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios. - Servicio de Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.).	<u>Eficiencia/Proceso</u> Tiempo promedio de cobro de cuentas por cobrar de año t de línea Intermediación SNSS Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de días desde la fecha de vencimiento de la factura hasta el pago efectivo del año t /Total de facturas pagadas por los cliente en año t)	n.m.	n.m.	0 días	46 días	30 días	NO	65%	3%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de días de cobranza	2
•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de Adjudicaciones realizadas en 50 días o menos desde su Publicación, respecto de las adjudicaciones totales de los Programas Ministeriales Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Adjudicaciones realizadas en tiempo menor o igual a 50 días en el año t/N° total de Adjudicaciones año t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	90 %	85 %	SI	107%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Reporte sistema de seguimiento de propuestas / Sistema Comercial	

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>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Servicio de Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.).</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de participación del monto intermediado con el S.N.S.S. en línea de negocio N°1 respecto del total intermediado por Cenabast</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto total intermediado para el Sistema Nacional de Servicios de Salud (línea negocios N° 1) año t/Monto total intermediado por Cenabast (línea negocios N° 1) año t)*100)</p>	81 %	79 %	0 %	77 %	82 %	NO	93%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Libro de ventas Sistema Comercial</p>	3
<p>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Servicio de Intermediación para establecimientos de salud de la Atención Primaria.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de participación del monto intermediado con establecimientos de Atención Primaria en línea de negocio N°1 respecto del total intermediado por Cenabast</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto total intermediado a la Atención Primaria (línea negocios N° 1) año t /Monto total intermediado por Cenabast (línea negocios N° 1) año t)*100)</p>	18 %	20 %	0 %	23 %	17 %	SI	131%	9%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Libro de ventas Sistema Comercial</p>	4

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>•Servicios de Apoyo Logístico.
&nbsp;&nbsp; - Servicio de Distribución.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de notas de venta de fármacos y dispositivos médicos entregadas a clientes en la fecha comprometida</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° total de notas de venta entregadas a clientes en las fechas comprometidas año t/N° total de notas de venta entregadas a clientes año t)*100)</p>	96 %	81 %	88 %	86 %	94 %	NO	91%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual Subdepartamento Control Logístico.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Control de Gestión</p>	5
<p>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.
&nbsp;&nbsp; - Servicio de Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.).</p> <p>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.
&nbsp;&nbsp; - Servicio de Intermediación para establecimientos de salud de la Atención Primaria.</p>	<p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de ahorro en canasta de fármacos e insumos intermediados por CENABAST en relación a la misma canasta comprada individualmente por establecimientos de salud del Sector Público a través de plataforma electrónica ChileCompra.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Canasta de fármacos e insumos valorizada a precio promedio obtenidos en Chilecompra por establecimientos de salud menos canasta de fármacos e insumos valorizada a precios de CENABAST por establecimientos de salud)/Canasta de fármacos e insumos valorizada a precios promedio obtenidos en Chilecompra por establecimientos de salud)*100)</p>	24.80 %	0.00 %	27.35 %	29.84 %	22.02 %	SI	136%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Valorización canasta CENABAST: Precio se obtiene de Sistema Informático Módulo Comercial.Valorización canasta comprada individualmente por establecimientos del Sector Público: www.chilecompra.cl Informes del Subdepartamento Gestión Proveedores.</p>	6

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>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p> <p>•Servicio de Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.).</p> <p>•Servicios de Apoyo Logístico.</p> <p>•Servicio de Almacenaje.</p>	<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Porcentaje de la demanda intermediada en relación a la demanda programada de fármacos e insumos por los usuarios/clientes del Sistema Nacional de Servicios de Salud.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto intermediado por CENABAST al Sistema Nacional de Servicios de Salud año t /Monto de la demanda programada por los usuarios/clientes del Sistema Nacional de Servicios de Salud año t)*100)</p>	94 %	92 %	90 %	76 %	90 %	NO	85%	10%	<p>Formularios/Fichas Sistema Informático, Módulo Comercial, Reportes Gerencia Comercial.</p>	7

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>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p> <p>•Servicio de Intermediación para establecimientos de salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (S.N.S.S.).</p> <p>•Servicios de Intermediación para la compra de fármacos, dispositivos médicos, alimentos y servicios.</p> <p>•Servicios de Intermediación para Programas del Ministerio de Salud.</p>	<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Tiempo promedio de pago a proveedores de cuentas por pagar</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días de pago de facturas pagadas en el periodo t /Número de facturas pagas en el periodo t))</p>	n.m.	113 días	0 días	125 días	45 días	NO	36%	3%	Reportes/Informes Informe de días de pago a proveedores	8

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>•Servicios de Apoyo Logístico.
&nbsp;&nbsp; - Servicio de Distribución.</p> <p>•Servicios de Apoyo Logístico.
&nbsp;&nbsp; - Servicio de Almacenaje.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de notas de venta de fármacos y dispositivos médicos generadas por Cenabast con reclamos por error en el despacho</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de notas de venta de fármacos y dispositivos médicos generadas por Cenabast con reclamos por error en el despacho año t/N° de notas de venta de fármacos y dispositivos médicos generadas por Cenabast año t)*100)</p>	1.8 %	1.9 %	1.7 %	1.7 %	1.8 %	SI	103%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Subdepartamento Control Logístico</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Reportes modulo logistico, sistema informático</p>	

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	64%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	11%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	75%

Notas:

1.-La proyección de esta meta se basó en mantener la facturación histórica de Atención Primaria comprometiendo para el 2009 un 0% de crecimiento, pues el incremento del 6.8% del año 2008 derivó de la instrucción de prioridad gubernamental. En esta línea el Ministerio de Salud adicionó al sector \$63.308 millones al presupuesto 2009, para crear nuevos centros y permitir mayor demanda de productos, cerrando el 2009 con una variación de facturación del 48% sobre el 2008, distorsionando las proyecciones realizadas por Cenabast. Esta variación tiene una importante incidencia en las cuentas por cobrar, ya que la deuda de los Centros de Atención Primaria es de difícil recuperación, siendo el año 2009 un 46% de la deuda equivalente a MM\$1.182. Desde Septiembre de 2009 se realizan reuniones con la Asoc. de Municipios, a objeto de establecer un interlocutor que permita compromisos formales de pago y superar la situación de endeudamiento, ya que la negociación directa con cada Municipio no fue efectiva.

2.-En Enero del año 2009 Cenabast creó el Sudepartamento de Cobranza, que durante el primer trimestre estuvo abocada a la definición de estrategias apropiadas para realizar la labor de cobranza de acuerdo al tipo de cliente y montos adeudados. Esta gestión permitió aclarar y recuperar de MM\$12.430, MM\$6.688 y MM\$3.311, de la deuda de Cliente Programas Ministeriales, clientes del Sistema Nacional de Servicios de Salud y clientes de Atención Primaria respectivamente, según informe de deuda de diciembre de 2008. En este contexto la gestión de la Unidad de Cobranza se vio reflejada en la mejora sustancial de la tendencia histórica, que pasó de 93 días en el año 2007 y 91 días en el 2008, a un tiempo de pago de clientes de 46 días desde la emisión de la factura. Lo

anterior demuestra la eficacia de los esfuerzos de gestión realizados por Cenabast en materia de cobranza, comprometiendo la mejora continua de esta gestión a objeto de alcanzar durante el próximo periodo la meta establecida.

3.-Durante el primer trimestre del año 2009, Cenabast tuvo un importante nivel de faltante de productos para la distribución y dar cobertura a la demanda del servicio de intermediación al Sistema Nacional de Servicios de Salud, esto debido a la falta de recursos financieros para las compra de fármacos e insumos reflejada en el comportamiento de indicador de ingresos percibidos del primer semestre. Esto tuvo como consecuencia la disminución de la demanda original con la cual se realizaron las proyecciones de facturación para el año 2009, realizada por los clientes del sistema a través de los procesos formales de reprogramación que se realizan en forma cuatrimestral. Dicha situación se suma a la priorización de la ejecución de procesos de compra para la provisión de fármacos e insumos requeridos por el Ministerio de Salud, para cubrir la emergencia sanitaria de la pandemia ocasionada por la Influenza Humana, que finalmente no permitió contrarrestar el impacto del aumento explosivo de la demanda de Atención Prima

4.-La desviación positiva de 6.35 puntos porcentuales respecto de la meta, se debe principalmente a que la programación inicial de la Línea de Establecimientos de Atención Primaria para el año 2009 aumentó en MM\$3.157, lo cual representa un aumento del 38,86% sobre la facturación del año 2008. Esta alza no proyectada en la programación, se debe principalmente a la inyección presupuestaria de \$63.308 millones adicionales, lo que representa un incremento de 10,3 % real respecto de 2008. Estos mayores recursos que permitieron aumentar en un 4,02% la población inscrita y validada para 2009, alcanzando así a más de 10,8 millones de personas, este explosivo incremento y las políticas sociales de gobierno, no nos permitió sostener nuestra proyección de 0% de variación o crecimiento y la mantención de un 17% en la participación según registros históricos para este segmento durante el año 2009, definición tomada en razón de los niveles de deuda y tiempos de pago que mantienen los municipios con CENABAST.

5.-A partir del año 2009, entro en operaciones nuevas empresas de transportes, aumentando el número de proveedores encargados de la entrega de despachos CENABAST, el proceso de inducción y de aprendizaje por parte de los nuevos servidores de transportes, afectó negativamente los resultados del presente indicador, especialmente sensible dado la exigencia de la meta un 94%. En el segundo trimestre del mismo año se instruye por Decreto 39 la prioridad de acciones destinada a cubrir la emergencia sanitaria de la Pandemia, lo que desvió la programación de recepciones para cubrir las demandas de clientes, preparación de pedidos intermediados, entrega al transportista y recepción por parte del cliente, situación que se prolongó hasta el mes de agosto. Ambas situaciones no permitieron la recuperación del indicador en los meses posteriores, No obstante la muestra de mejora en el comportamiento del indicador a contar del mes de Septiembre de 2009, situación prevista e informada al Ministro por oficio 2033 del 15/07/09.

6.-El aumento significativo en el porcentaje de ahorro en la compra de la canasta valorizada de productos, se debe principalmente a que el incremento de precios por la deuda del sistema de salud a los proveedores de fármacos e insumos, tuvo mayor impacto en las compras individuales de los Establecimientos de Salud que en las compras que realiza Cenabast bajo el modelo de demanda agregada, permitiendo obtener ahorros cercanos a los 600 millones de pesos, con un ahorro promedio de 59 millones de pesos, para la canasta de 100 productos. En este sentido, la compra individual de fármacos tuvo ahorros destacables como por ejemplo de M\$162 para la Insulina, M\$400 para Losartan y M\$158 para Enalapril y M\$293 para Gemfibrozil, todos medicamentos utilizados en el programa GES que garantizan el tratamiento de importantes patologías como diabetes y la hipertensión.

7.-El nivel de faltante de productos mantenido por CENABAST, se debió a la falta de recursos financieros para poder cumplir con nuestros compromisos con proveedores, situación que fue sostenido durante el primer semestre del 2009, esto sumado a la emergencia sanitaria de la pandemia, que priorizó las compras de fármacos e insumos para atender la emergencia, debiendo retrasar nuestros procesos de compras para la intermediación de Sistema, no nos permitió normalizar en tiempo y oportunidad la solución para suplir los faltantes de productos reflejados en este indicador.

8.-La situación de pagos por parte de nuestros clientes, especialmente en Atención Primaria de Salud cuyo nivel de deuda de años anteriores alcanzó a MM\$7.650 a Diciembre de 2008, esta situación mejora a contar del segundo semestre del año 2009 según se refleja en las mediciones mensuales del indicador de ingresos percibidos que presenta el mismo comportamiento, repercutiendo esto en el tiempo promedio de pago a proveedores que llega a un máximo de 133 día en el mes de Junio y cierra el periodo en medición con un tiempo promedio de 125 días en el mes de Diciembre 2009.