

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Fondo Nacional de Salud (FONASA)  
**Ministerio:** MINISTERIO DE SALUD  
**Servicio:** FONDO NACIONAL DE SALUD  
**Año:** 2011  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 31-12-2016

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>1) Respecto del doble ámbito de acción del FONASA: efectuar un análisis de sus definiciones estratégicas, en aquellas materias que no están expresamente definidas en la ley y que son interpretables por parte de los actores involucrados (ejemplo: atribuciones del FONASA respecto a fiscalización en la MAI, gestión financiera del sector, entre otros).</p>	<p>Realizar un análisis de las definiciones estratégicas institucionales para el proceso presupuestario 2015, considerando aquellas materias que no están expresamente definidas en la ley y que son interpretables por parte de los actores involucrados (por ejemplo: atribuciones del FONASA respecto a fiscalización en la MAI, gestión financiera del sector, entre otros).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2014</p>	<p>El día viernes 4 de julio del presente, se realizó una Jornada de Definiciones Estratégicas de FONASA, insumo para el proceso presupuestario 2015. A este taller asistió la Directora Nacional, las jefaturas de departamento y el Subdepartamento de Control de Gestión; quienes considerando aquellas materias que no están expresamente definidas en la Ley y que son interpretables por parte de los actores involucrados (atribuciones del FONASA respecto a fiscalización en la MAI, gestión financiera del sector, evaluación comprensiva del gasto, entre otros) trabajaron activamente en la redefinición de la visión, misión, objetivos y productos estratégicos e indicadores 2015.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2014)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Programa Taller</p> <p>propuesta definiciones estrategicas 2015</p>
<p>1) Respecto del doble ámbito de acción del FONASA: efectuar un análisis de sus definiciones estratégicas, en aquellas materias que no están expresamente definidas en la</p>	<p>Elaborar un informe en derecho, con un pronunciamiento legal respecto de las atribuciones de FONASA en la MAI y gestión financiera del sector.</p>	<p>Se evidencia la elaboración de un informe en derecho, con un pronunciamiento legal respecto de las atribuciones de FONASA en la Modalidad de Atención Institucional (MAI) y gestión financiera del sector.</p>

<p>ley y que son interpretables por parte de los actores involucrados (ejemplo: atribuciones del FONASA respecto a fiscalización en la MAI, gestión financiera del sector, entre otros).</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2014</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2014)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de las atribuciones de FONASA en la Modalidad de Atención Institucional (MAI) y gestión financiera del sector.</p>
<p>2) Desde el punto de vista de la gestión organizacional: Incorporar indicadores de productividad en áreas críticas, que permitan monitorear el nivel de actividad y la eficiencia de la organización no sólo a través del cumplimiento de metas.</p>	<p>Revisar vigencia de indicadores de productividad desarrollados durante el año 2013 (disponible en plataforma web <a href="http://www.dpifonasa.cl">www.dpifonasa.cl</a>), el cual es utilizado por las Direcciones Zonales y las áreas de negocios para monitorear su nivel de actividad; considerando los indicadores de productividad recomendados durante la evaluación y la disponibilidad de información para su medición.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2014</p>	<p>Durante el año 2014, se elaboró un CMI, donde se publicó el monitoreo de los Indicadores a Nivel de Dirección Zonal y áreas de negocio, dicha medición sólo corresponde al primer trimestre del año en mención. Para el año 2015 y acorde a los nuevos lineamientos estratégicos se decide publicar sólo en la intranet los indicadores asociados al formulario H por Dirección Zonal, estableciendo para el año 2016 la reincorporación de nuevos indicadores Zonales. Los nuevos indicadores 2016 irán orientados a los nuevos servicios que se están implementando en Fonasa.</p> <p>Al 30 de Junio, la Institución se encuentra en proceso de revisión y validación de los indicadores de productividad los que comenzarán a ser medidos durante el segundo semestre.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2016, se midieron dos indicadores de productividad en áreas críticas y que permiten monitorear el nivel de actividad y eficiencia: Venta de Bonos Consulta Médica y Reclamos Garantías GES. Estos indicadores tienen desagregación por dirección zonal como se solicita en la observación. Se adjunta Informe de Indicadores de Productividad segundo semestre de 2016.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p>

		<p><u>Medios de Verificación:</u>  Tablero indicadores Zonales 2014</p> <p>Informe Mensual</p> <p>Cuadro Mando Integral 2014, primer corte</p> <p>Informe de Indicadores de Productividad segundo semestre 2016</p>
<p>2) Desde el punto de vista de la gestión organizacional: Incorporar indicadores de productividad en áreas críticas, que permitan monitorear el nivel de actividad y la eficiencia de la organización no sólo a través del cumplimiento de metas.</p>	<p>Medir indicadores de productividad definidos para monitorear el nivel de actividad de las Direcciones Zonales y las áreas de negocios (primera medición).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u>  Junio 2015</p>	<p>Se establecieron indicadores zonales para el año 2014, sin embargo la medición se realizó hasta el mes de marzo 2014. debido al cambio de estrategia se decidió en el año 2015 monitorear sólo los indicadores asociados al PMG.</p> <p>A partir de Marzo del año 2015, se comenzó a elaborar el reporte de gestión, disponible en la intranet de Fonasa, que informa la distribución zonal de los indicadores de desempeño (Formulario H).</p> <p>Se adjunta informe de gestión mensual, en el cual se monitorean los indicadores y se muestran los avances por Direcciones zonales, de marzo a diciembre año 2015. Para el año 2016, se volverá a instaurar la medición de indicadores zonales, orientados a los nuevos servicios que esta entregando Fonasa de acuerdo a las prioridades Institucionales. Se considera la elaboración y medición de indicadores a partir del segundo semestre y publicados en la intranet en conjunto con el Informe de gestión mensual.</p> <p>Al 30 de Junio la Institución se encuentra en proceso de revisión y validación de los Indicadores de productividad que serán medidos en el segundo semestre.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2016, se midieron dos indicadores de productividad en áreas críticas y que permiten monitorear el nivel de actividad y</p>

		<p>eficiencia: Venta de Bonos Consulta Médica y Reclamos Garantías GES. Estos indicadores tienen desagregación por dirección zonal como se solicita en la observación. Se adjunta Informe de Indicadores de Productividad segundo semestre de 2016.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe mensuales de Gestión</p> <p>Informe Gestión Diciembre 2015</p> <p>Informe Gestión Marzo-Noviembre 2015</p> <p>Informe de Indicadores de Productividad segundo semestre 2016</p>
<p>2) Desde el punto de vista de la gestión organizacional: Incorporar indicadores de productividad en áreas críticas, que permitan monitorear el nivel de actividad y la eficiencia de la organización no sólo a través del cumplimiento de metas.</p>	<p>Medir indicadores de productividad definidos para monitorear el nivel de actividad de las Direcciones Zonales y las áreas de negocios (segunda medición).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2015</p>	<p>A partir de Marzo del año 2015, se comenzó a elaborar el reporte de gestión, disponible en la intranet de Fonasa, que informa la distribución zonal de los indicadores de desempeño (Formulario H).</p> <p>Se adjunta informe de gestión mensual, en el cual se monitorean los indicadores y se muestran los avances por Direcciones zonales, de marzo a diciembre año 2015. Para el año 2016, de acuerdo a las prioridades Institucionales se considera la elaboración y medición de indicadores a nivel de Dirección Zonal para ser monitoreados a partir del segundo semestre y publicados en la intranet en conjunto con el Informe de gestión mensual. dichos indicadores iran orientados de acuerdo al cambio estrategico a los nuevos servicios de Fonasa, mayoritariamente online.</p> <p>Al 30 de Junio la Institución se encuentra en proceso de revisión y validación de los Indicadores de productividad que serán medidos en el segundo semestre.</p>

		<p>Al 31 de diciembre de 2016, se midieron dos indicadores de productividad en áreas críticas y que permiten monitorear el nivel de actividad y eficiencia: Venta de Bonos Consulta Médica y Reclamos Garantías GES. Estos indicadores tienen desagregación por dirección zonal como se solicita en la observación. Se adjunta Informe de Indicadores de Productividad segundo semestre de 2016.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Gestión Mensual diciembre 2015</p> <p>Informe Gestión mensual Marzo-Noviembre 2015</p> <p>Informe de Indicadores de Productividad segundo semestre 2016</p>
<p>3) Desde el punto de vista de la gestión organizacional: realizar perfiles de las competencias específicas, inicialmente en cargos relacionados a funciones más importantes en el FONASA y posteriormente al resto de la Institución.</p>	<p>Actualización de perfiles de competencia de los profesionales que desempeñan funciones referidas al Plan de Salud.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2014</p>	<p>Se adjuntan perfiles de cargo actualizados del Subdepartamento de Plan de Beneficios.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2014)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Perfil de cargo; Jefe Subdepto. Plan de Beneficios</p> <p>Perfil de cargo; Analista Subdepto. Plan de Beneficios</p>
<p>4) Desde el punto de vista de la gestión organizacional: mejorar la planificación de la carga de trabajo correspondiente a cada unidad en los distintos períodos del año en base a sus procesos levantados. Elaborar un diagnóstico sobre la concordancia entre las funciones declaradas en las distintas resoluciones existentes en la materia, y lo que efectivamente realiza cada</p>	<p>Elaborar un diagnóstico exhaustivo de las funciones contempladas en la ley, de modo que exista consecuencia entre lo declarado y lo realizado y que sea transparente para cada unidad la función que le compete. Identificar las cargas de trabajo de cada unidad y su consistencia con los procesos levantados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p>Durante el año 2015 se definió una programación para dar cumplimiento al compromiso establecido, que consideraba las siguientes actividades: 1) Redefinición indicadores estratégicos 2015, 2) Documento diagnóstico jurídico, 3) Proyecto nueva ley de planta etapa 1, 4) Ajustes estructura orgánica, 5) Rediseño procesos principales, de negocio y soporte, 6) Proyecto nueva ley de planta etapa 2. Dando cumplimiento a 5 de ellas acorde a lo planificado, la actividad restante se encuentra en proceso de ejecución y según el plazo establecido</p>

<p>unidad.</p>	<p>Junio 2015</p>	<p>(dic.2016). Se adjuntan documentos de las actividades cumplidas y la programación. Para el año 2016 se considera la actualización del mapa de procesos según los nuevos lineamientos Estratégicos Institucionales.</p> <p>Al 30 de Junio este compromiso se encuentra en desarrollo.</p> <p>A diciembre de 2016, respecto al compromiso de estudios de carga laboral como diagnóstico, este a la fecha no es pertinente dado que se realizó en el año 2016 la definición de una nueva estructura de planta y los perfiles de cargos relativos a esta estructura. Asimismo se implementó el Sistema Informático Right Now, que permitió mejorar las cargas laborales del Depto. de Comercialización.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Programación Operativa</p> <p>Documento diagnóstico Jurídico</p> <p>Ley de planta etapa 1</p> <p>Mapa Procesos 2015</p> <p>Formulario H 2015</p> <p>Resolución estructura Orgánica Fonasa</p> <p>Perfiles de Cargo Nueva estructura de FONASA parte 1</p> <p>Perfiles de Cargo Nueva estructura de FONASA parte 2</p> <p>Perfiles de Cargo Nueva estructura de FONASA parte 3</p>
----------------	-------------------	--

		<p>Perfiles de Cargo Nueva estructura de FONASA parte 4</p> <p>Mapa de Procesos 2016</p> <p>Minuta Right Now</p>
<p>5)Respecto de la importancia de la MAI en la oferta que efectúa el FONASA a sus asegurados:</p> <p>a)disponer de los datos para incorporarla en su quehacer;</p> <p>b)evaluar la incorporación de la atención primaria en la gestión financiera del FONASA, adicionalmente profundizar el desarrollo de los mecanismos de transferencia de recursos que compartan el riesgo con el prestador;</p> <p>c)desarrollar una relación con sus beneficiarios que les permita identificar al FONASA como su seguro de salud (responsable de información, orientación, sujeto de reclamo);</p> <p>d)profundizar la implantación de sistemas de fiscalización de las prestaciones otorgadas en materias tales como oportunidad y calidad.</p>	<p>Elaborar un plan de trabajo para permitir a FONASA tener acceso a información de ejecución y gasto de los recursos transferidos para la Modalidad de Atención Institucional (MAI), especialmente de la Atención Primaria; y a información sobre cantidad, tipo y calidad de las atenciones que se entregan bajo esta modalidad a sus asegurados. Dicho plan también incorpora la implementación de un sistema de fiscalización de la oportunidad y calidad de las prestaciones otorgadas. El plan de trabajo debe considerar la participación y articulación con distintos actores del Sistema de Salud, especialmente con Subsecretaría de Redes.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2014</p>	<p>El Plan de Trabajo fue elaborado por el Subdepartamento de Estudios, quien coordina el establecimiento de los convenios de intercambio de información.</p> <p>El Plan constó de 3 fases: (i) Diagnóstico, (ii) Levantamiento, y (iii) Propuesta.</p> <p>Se adjunta Plan elaborado el 31-12-2014.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2014)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Plan de trabajo transferencias MAI</p>
<p>5)Respecto de la importancia de la MAI en la oferta que efectúa el FONASA a sus asegurados:</p> <p>a)disponer de los datos para incorporarla en su quehacer;</p> <p>b)evaluar la incorporación de la atención primaria en la gestión financiera del FONASA, adicionalmente profundizar el desarrollo de los mecanismos de transferencia de recursos que</p>	<p>Presentación resultados finales de aplicación del plan de trabajo.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2015</p>	<p>Durante el año 2015 se trabajó en el plan comprometido, respecto a ello se adjunta minuta referente al Indicador de Actividad valorizada PPI. En el año 2016 se continuará con el trabajo y monitoreo del plan.</p> <p>Al 30 de Junio este compromiso se encuentra en desarrollo</p>

<p>compartan el riesgo con el prestador;  c)desarrollar una relación con sus beneficiarios que les permita identificar al FONASA como su seguro de salud (responsable de información, orientación, sujeto de reclamo);  d)profundizar la implantación de sistemas de fiscalización de las prestaciones otorgadas en materias tales como oportunidad y calidad.</p>		<p>A diciembre de 2016, se actualiza el Informe de Actividad MAI de acuerdo a lo comprometido, se adjunta Informe con detalle.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Indicador Actividad Valorizada PPI</p> <p>Minuta Actividad MAI al 2016</p>
<p>6)Desde el punto de vista de los indicadores de resultados, se sugiere incorporar en los sistemas de gestión aquellos incluidos en el manual del Banco Mundial (2012), en las siguientes dimensiones: a) equidad, desde el punto de vista del acceso y la distribución de sus beneficios en grupos específicos de la población beneficiaria (ingresos, región, género); b) cambio en el estado de salud de la población; c)protección del riesgo financiero; d) eficiencia de la prestación de servicios; e) calidad de los servicios.</p>	<p>Realizar un análisis de las definiciones estratégicas institucionales para el proceso presupuestario 2015, que considere la revisión de indicadores de resultados planteados por el Banco Mundial y rescatados en el estudio ECG, según su pertinencia respecto a FONASA, información disponible y a los lineamientos de política del sector.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u>  Junio 2014</p>	<p>El día viernes 4 de julio del presente, se realizó una Jornada de Definiciones Estratégicas de FONASA, insumo para el proceso presupuestario 2015. A este taller asistió la Directora Nacional, las jefaturas de departamento y el Subdepartamento de Control de Gestión, quienes trabajaron activamente en la redefinición de la visión, misión, objetivos y productos estratégicos e indicadores 2015.</p> <p>Cabe señalar, que las definiciones estratégicas 2015, consideraron como insumo la revisión de indicadores de resultados planteados por el Banco Mundial y rescatados en el estudio ECG, según su pertinencia respecto a FONASA, información disponible y a los lineamientos de política del sector.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2014)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Programa Taller</p> <p>Propuesta definiciones estratégicas 2015</p>