

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPÍTULO	02

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	3	60.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	9	40.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	12	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t	$(\text{Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año } t / \text{Total de recaudación segmento trabajadores dependientes, año } t) * 100$	84 %	Alta	30.00	1
2	Porcentaje de reclamos por Servicios FONASA resueltos respecto del total de reclamos recibidos en año t (a nov.)	$(\text{Número total de reclamos por Servicios FONASA resueltos, en año } t / \text{Número total de reclamos recibidos por Servicios FONASA en el año } t \text{ (a nov.)}) * 100$	99.00 %	Mediana	15.00	2

3	Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos resueltos en año t	(Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t/Número total de reclamos GES resueltos por FONASA, en año t) *100	97.98 %	Mediana	15.00	3
	Total Ponderación				60.00%	

Notas:

- 1 El indicador es relevante para la Gestión Financiera del Seguro, toda vez que, en la medida que se incentive la Recaudación Electrónica en las Cotizaciones de Salud, se podrá mejorar sustancialmente la oportunidad, completitud y calidad de la información de nuestros asegurados, facilitando el acceso a los beneficios. Se considera el Monto de recaudación recibida por FONASA. No incluye las cotizaciones declaradas y no pagadas. Los valores están en MM\$
- 2 Se entenderá por reclamos recibidos por Servicios FONASA, todos los reclamos recibidos en el año t desde Enero a Noviembre, por algún servicio otorgado directamente por FONASA, tipificados como:
 - AUGE No GES
 - Calidad de Atención en Sucursales
 - Canales
 - Copago GES
 - FONASA
 - Re Insistencia.

Se entenderá por reclamos por Servicios FONASA resueltos de Enero a Diciembre, aquellos reclamos recibidos según tipificación anterior en estado solucionados o cerrados, de acuerdo a la clasificación del sistema único de registro de solicitudes ciudadanas (BACK), cuya fecha de solución (inmodificable) y campos de clasificación son auditables y cuyo medio de verificación es la base de reclamos proporcionada por el sistema y que se presenta en base Excel.
- 3 Se entenderá por reclamos GES, los reclamos recibidos clasificados según la garantía explícita en salud (GES) involucrada: Oportunidad o Acceso.

Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES en estado solucionados o cerrados. Incluye los reclamos resueltos en el año t, recibidos el año t-1.

Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionados y cerrados dentro del plazo de respuesta, de acuerdo a la clasificación del sistema único de registro de solicitudes ciudadanas (BACK), cuya fecha de solución (inmodificable) y campos de clasificación son auditables y cuyo medio de verificación es la base de reclamos proporcionada por el sistema y que se presenta en base Excel.

Plazo de respuesta:
Por regla general el plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Excepcionalmente en el evento que deban requerirse antecedentes a terceros y que se estimen determinantes para responder el reclamo el mencionado plazo será de 30 días hábiles

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 40.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.

8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.
9	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------