

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CAPÍTULO	11

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	42.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	33.00	4
Total		100.00	12

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 42.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t.	(N° de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público de Santiago y Agencias Regionales en el año t/N° total de usuarios que fueron atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t)*100	80.5 % [(50125.0 /62267.0 )*100]		8.00	1
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100		X	8.00	2
3	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100		X	9.00	3
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5 )*100]		9.00	
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	38 % [(43 /114 )*100]		8.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[2605789 / 2605789 ] * 100]		8.00	4
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	9.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	10 % [[1470915 / 14211737 ] * 100]		8.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 33.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	9 días [491757 / 55470 ]		8.00	5
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	65 % [[20127 / 30966 ] * 100]		8.00	
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) -Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	9.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(\text{N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$	54 % [[7 / 13 ] * 100]		8.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	6
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	43	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	7	0

## Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Cobertura de Fiscalización en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz de acuerdo al Programa Marco MEI 2019 definido en Decreto 118, no obstante el indicador Cobertura de fiscalización en el año t, se compromete para medir correctamente.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo N° 1, gestión eficaz, de acuerdo al Programa Marco de las MEI 2019 definido en Decreto 118 del Ministerio de Salud, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

### Notas:

- 1 Considera las atenciones presenciales realizadas a través de las 14 Agencias Regionales y la Oficina Atención de Usuarios Región Metropolitana. El tiempo de espera comienza cuando el RUT del usuario es registrado en el Sistema informático de Atención de Usuarios al momento de su ingreso. Este tiempo termina cuando el usuario comienza a ser atendido en el módulo de atención por un ejecutivo.
- 2 Se entenderá por fiscalización regular al procedimiento administrativo por el cual la Superintendencia verifica el cumplimiento normativo en la materia "Notificación de Problema de Salud GES" que la Ley N° 19.937, Ley N° 20.015, Ley N° 19.966, Ley N° 20.850 y el DFL 1/2006 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 Y N° 18.469 en su Artículo 107, la mandata.  
Las entidades a los que estas leyes obligan a la Superintendencia a fiscalizar son: Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Prestadores de Salud Públicos y Privados, sean estas personas naturales o jurídicas.  
Una entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.  
La Superintendencia define el 31 de diciembre de 2018, para el corte de las entidades sujetas a fiscalización del año 2019.
- 3
  1. La fiscalización a Prestadores Institucionales Acreditados se encuentra establecida en el Título IV, artículo 121, numeral 4, del DFL N°1/2005 del Ministerio de Salud, y en el Decreto Supremo N°15/2007 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud.
  2. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos detectado cuando ésta haya sido fiscalizada en materia de "Plan de Mejora" como consecuencia de la fiscalización de la "Mantención del Estándar de Acreditación, en que se haya encontrado uno o varios incumplimientos normativos documentales.
  3. Se entenderá por hallazgo detectado al descubrimiento de uno o varios incumplimientos normativos documentales en la fiscalización de Mantención del Estándar de Acreditación. Dicho hallazgo se establecerá mediante el Informe que corresponda emanado de la fiscalización, de acuerdo con la normativa aplicable por el servicio.
  4. El/Los documento/s a verificar, se solicitarán al prestador fiscalizado en el Ordinario en que se notifican los resultados de la fiscalización del plan de mejora.
  5. La verificación de el/los documento/s se realizará en modalidad back office. Por otra parte, los documentos a verificar corresponden a normas, procedimientos, protocolos, resoluciones de designación, entre otros, pertinentes al cumplimiento de las características de los estándares de acreditación.
  6. Una unidad/entidad con hallazgos resueltos es aquella que mediante una fiscalización de seguimiento verifica que corrigió el/los incumplimiento/s normativo/s documental/es, comunicándole al prestador institucional acreditado de dicho resultado a través de Ordinario.
  7. Los registros quedan almacenados en el Sistema informático de Fiscalización
- 4 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 5 Para el indicador se considerará el trámite "Solicitud de Inscripción de título y especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud? .

El trámite se puede iniciar por dos vías:

1) La persona ingresa sus datos por el formulario Web y el sistema entrega un folio. En el caso de las solicitudes aprobadas o que ordenan la inscripción, se considera como fecha de finalización la fecha de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, esta inscripción esta respaldada por la resolución exenta que es notificada por medios electrónicos al usuario (en base al mail informado al completar formulario web). En el caso de las solicitudes de inscripción rechazadas, se considera como fecha de finalización la fecha de la resolución exenta (firmada por el Intendente de Prestadores), que resuelve rechazar la misma. En estos casos la resolución exenta es notificada mediante correo certificado y de forma electrónica para asegurar su recepción (pensando en una eventual reposición).

2) Se recibe información de nuevos titulados a través de las fuentes habilitantes por carga masiva, la fecha de ingreso es la recepción de la base de datos en sistema de la Superintendencia de Salud. Las entidades siempre informan sólo titulados por lo cual sólo hay inscripciones y no rechazos. En ese sentido la resolución exenta es notificada a la contraparte de la institución de educación superior o entidad habilitante por los medios electrónicos habidos para ellos.

Asimismo, es parte de la medición, el número de días cuya gestión depende de entidades externas:

- i) Días de espera de Respuesta de Fuentes con Convenio.
- ii) Días de espera Respuesta de Oficinas de la Superintendencia.