

## **Formulación Sistema de Incentivo Convenio de Desempeño Colectivo año 2018**

Aprobado por Resolución Exenta 9A / N° 3494 del 05/12/2017 y sus modificaciones en resolución exenta 9A / N°44 del 19/07/2018

### a) Equipos de Trabajo

<b>Identificación equipo de trabajo</b>	<b>Cantidad de personas que componen el equipo</b>	<b>N° de metas comprometidas por equipo para el año 2018</b>
<b>Procesos Estratégicos</b>	<b>60</b>	<b>3</b>
<b>Procesos de Negocio</b>	<b>923</b>	<b>3</b>
<b>Procesos de Soporte</b>	<b>210</b>	<b>3</b>

## 1. Equipo Proceso Estratégico

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador	Denominador	Meta Año 2018	Nota técnica
1	Porcentaje de aumento del número de PAD's MLE propuesto en la formulación del proyecto presupuestario 2019	$(\text{N}^\circ \text{ PAD's nuevos propuestos en el Proyecto Presupuestario año } t+1 / \text{N}^\circ \text{ PAD's disponibles para los asegurados Fonasa año } t) * 100$	Porcentaje	6	55	11%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
2	Porcentaje de respuestas por consultas a través de @Ayuda Fonasa en el año t.	$(\text{Número de consultas respondidas por @Ayuda Fonasa} / \text{Número total de consultas ingresadas por @Ayuda Fonasa}) * 100$	Porcentaje	90	100	90%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Esta meta medirá las consultas ingresadas vía @Ayuda Fonasa hasta el 30 de noviembre de 2018 y respondidas hasta el 31 de diciembre de 2018.
3	Porcentaje de informes de seguimiento elaborados, asociados a informes emitidos por la CGR en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de informes de seguimiento elaborados en el año } t, \text{ asociados a informes emitidos por la CGR} / \text{N}^\circ \text{ informes de seguimiento planificados para el año } t, \text{ asociados a informes emitidos por la CGR}) * 100$	Porcentaje	4	4	100%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.

## 2. Equipo Proceso de Negocio

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Num.	Den.	Meta Año 2018	Nota técnica
1	Porcentaje de auditorías realizadas a casos GRD outlier superior de prestadores privados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ casos auditados GRD prestador privado con outlier superior año } t / N^{\circ} \text{ Total casos GRD prestador privado con outlier superior, año } t \text{ y } t-1) * 100$	Porcentaje	175	318	55%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se supone vigente la compra a prestadores privados mediante mecanismo GRD, ya sea por licitación o trato directo. Se entenderá por Outlier Superior lo definido en la Norma MINSAL, vigente. Se considerarán todos los casos auditados durante el año 2018. Los casos a auditar serán aquellos enviados por la plataforma Right Now a la bandeja de Contraloría de Prestaciones hasta el 30 de noviembre del año 2018.
2	Porcentaje de Informes de Beneficiarios de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicados en el sitio Web del FONASA.	$(N^{\circ} \text{ total de informe de beneficiarios de la Ley N}^{\circ}20.850 \text{ Ricarte Soto, publicados en el sitio web del FONASA en el año } t / N^{\circ} \text{ total de informes de la ley N}^{\circ}20.850 \text{ Ricarte Soto comprometidos en el año } t) * 100$	Porcentaje	3	3	100%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Beneficiarios: Corresponde a todos los pacientes confirmados para acogerse a los Beneficios que estipula la Ley N° 20.285 Ricarte Soto y sus decretos. Se elaborarán 3 informes de beneficiarios acogidos a la Ley 20.285 durante el año 2018. Además se adjuntará print page de la publicación.
3	Porcentaje de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en Web FONASA.	$(\text{Números de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en la Web FONASA, en el año } t / \text{Total de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud, comprometidos a publicar en la web FONASA durante el año } t) * 100$	Porcentaje	4	4	100%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se entiende que los Reportes Publicados serán 4 y acumulativos de las transferencias y ejecución para el año 2018. De no contar con la Web FONASA, se enviará el reporte a través de Link.

### 3. Equipo Proceso de Soporte

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Numerador	Denominador	Meta Año 2018	Nota técnica
1	Porcentaje de funcionarios de FONASA que aprueban el Programa de Formación Asesores en Salud	(N° de Funcionarios que aprueban el Programa de Formación Asesores en Salud año t y año t-1)/ Total funcionarios que atienden público en sucursales en año t) * 100	Porcentaje	317	529	60%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Este indicador es acumulado y comienza el año 2017 con 199 funcionarios capacitados. Se considerará que se cumple con el programa, con la aprobación del último módulo. El número de funcionarios que atienden público se considerará con corte al 31-05-2018.
2	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones comprometidas al 15 de diciembre del año 2018.	(Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones comprometidas al año t) * 100	Porcentaje	5	5	100%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
3	Porcentaje de Implementación de Datamart GRD en la institución en año t	(N° de datamart GRD modelada e implementada en herramienta BI en el año t / Total de datamart comprometidas a implementar en herramienta BI en año t) * 100	Porcentaje	1	1	100%	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se entenderá por Datamart a la base de datos especializada en el almacenamiento de datos de un área de negocio específica.

**MODIFICA RESOLUCIÓN N° 3.494 MEDIANTE LA CUAL SE APRUEBA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO DEL ARTÍCULO 7° DE LA LEY N° 19.553 ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD Y EL FONDO NACIONAL DE SALUD, PARA SUS EQUIPOS DE TRABAJO: "PROCESOS ESTRATÉGICOS, NEGOCIOS Y SOPORTE", PARA EL PERIODO 2018.**

**RESOLUCIÓN EXENTA 9A/N°**

**44 19.07.2018**

**SANTIAGO,**

**VISTOS**, lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley N° 19.553; en el Decreto Supremo N° 983 de 2003; en la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y las facultades que me confiere el artículo 8 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, 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, dicto lo siguiente:

**CONSIDERANDO** que en el periodo de ejecución de las metas por equipos, unidades o áreas de trabajo se han producido cambios derivados del funcionamiento propio del servicio y que no eran posibles de visualizar en el momento de la suscripción de las metas.

Que la información con la que se cuenta, se hace necesario efectuar cambios en los compromisos aprobados, así como también efectuar modificaciones metodológicas y precisiones respecto a metas, indicadores, medios de verificación y/o notas explicativas, para los Equipos de Trabajo N° 1, N° 2 y N° 3.

Que según Resolución Exenta 4A/3.766 del 06 de diciembre de 2017, se establece nueva estructura y organización interna del Fondo, creando 10 divisiones y 4 direcciones regionales.

Que según Resolución Exenta 4A/5.846 del 17 de mayo de 2018, se modifica estructura interna del Fondo Nacional de Salud, cambiando de dependencia el Departamento de Finanzas, que pasó a llamarse Departamento de Contabilidad y Tesorería, desde la División de Gestión de Personas, Administración y Finanzas a la División de Gestión Financiera.

Que, mediante la misma resolución referida en el considerando anterior, la División de Gestión de Personas, Administración y Finanzas se dividió en dos: División de Gestión de Personas y División de Administración. Por su parte, la División de Comunicaciones y Marketing dejó de ser división para transformarse en un Departamento dependiente del Director.

Que según Resolución Exenta 4A/6.029 del 23 de mayo de 2018, se rectifica la resolución referida en el considerando anterior, indicando que donde dice: "División de Gestión de Personas", debe decir: "División Gestión y Desarrollo de Personas".

Que, lo expuesto, constituye fundamento suficiente para dictar la siguiente:

**RESOLUCION:**

1.- **MODIFIQUESE** la Resolución Exenta N° 3.494, del 2017, del Fondo Nacional de Salud, en la forma que a continuación se indica y respecto de los compromisos establecidos en el convenio de desempeño colectivo en su art. 4, 5, 6 y Anexo 1, que se individualizan:

**CUARTO:**

**EQUIPO DE TRABAJO N° 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS**

**OBJETIVO:** Cumplir con las tareas para la construcción del nuevo Plan de Salud, difusión, marketing y comunicaciones tanto externas e internas, junto con el monitoreo y control interno orientado a asegurar el cumplimiento de los procesos de negocio de FONASA, entregando información oportuna, pertinente y confiable que apoye el proceso de toma de decisiones de la alta dirección.

**PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO:** Plan de Salud / Compra Sanitaria / Gestión Financiera del Seguro / Atención al Asegurado.

**ÁREAS INVOLUCRADAS:** Incluye a los funcionarios de las siguientes Divisiones: División de Planificación Institucional, División de Auditoría Interna, Departamento de Comunicaciones y Marketing y Gabinete Dirección Nacional. Incluye funcionarios de Direcciones Zonales que desempeñen funciones de esas áreas

**RESPONSABLE DE EQUIPO:** Jefe de División de Planificación Institucional

**COBERTURA:** Nacional

**PERIODO DE MEDICIÓN:** 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Propuesta de aumento del número de PAD MLE disponibles para los Asegurados Fonasa para el año 2019. (1)	Porcentaje de aumento del número de PAD's MLE propuesto en la formulación del Proyecto Presupuestario 2019.	$(N^{\circ} \text{ PAD's nuevos propuestos en el Proyecto Presupuestario año } t+1 / N^{\circ} \text{ PAD's disponibles para los asegurados Fonasa año } t) * 100$	1. Nota Interna de la División de Planificación Institucional al Director, con los nuevos PAD propuestos en el Proyecto Presupuestario año t+1. 2. Arancel MLE grupo 25 año 2018.	11% (6/55)	40%	División de Planificación Institucional
2	Potenciar y fortalecer el nivel de respuestas a través del canal de comunicación @Ayuda Fonasa. (2)	Porcentaje de respuestas por consultas a través de @Ayuda Fonasa en el año t.	$(\text{Número de consultas respondidas por @Ayuda Fonasa} / \text{Número total de consultas ingresadas por @Ayuda Fonasa}) * 100$	Informe anual de consultas vía @Ayuda Fonasa.	90% (90/100)	30%	Depto. Comunicación y Marketing
3	Informar el estatus de las observaciones formuladas por Contraloría General de la República en sus informes de auditoría realizadas a Fonasa. (3)	Porcentaje de informes de seguimiento elaborados, asociados a informes emitidos por la CGR en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de informes de seguimiento elaborados en el año } t, \text{ asociados a informes emitidos por la CGR} / N^{\circ} \text{ informes de seguimiento planificados para el año } t, \text{ asociados a informes emitidos por la CGR}) * 100$	Informes de Seguimiento enviados a la dirección del FONASA.	100% (4/4)	30%	División de Auditoría Interna

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Esta meta medirá las consultas ingresadas vía @Ayuda Fonasa hasta el 30 de noviembre de 2018 y respondidas hasta el 31 de diciembre de 2018.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.

**QUINTO:**

**EQUIPO DE TRABAJO N° 2: PROCESOS DE NEGOCIOS**

**OBJETIVO:** Cumplir con todas las actividades claves que se deben realizar en FONASA para cumplir con el rol del Seguro Público de Salud. Esto incluye los servicios entregados al Asegurado, la forma y canales utilizados (front office) para comunicarse con la población asegurada, entregando información y orientación para que acceda correctamente a su Seguro. Además incluye aquellas actividades vinculadas a la relación existente con la red de prestadores y los empleadores y los mecanismos de Control y Fiscalización.

**PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO:** Gestión Financiera / Compra Sanitaria con Mecanismo de Pago Asociado a Resultado / Atención al Asegurado.

**ÁREAS INVOLUCRADAS:** División de Gestión Territorial, División de Gestión Financiera, División de Comercialización y División de Contraloría de Prestadores. Incluye funcionarios de Direcciones Zonales, Centros de Gestión Regional (CGR) y Sucursales, que se desempeñen en esas áreas.

**RESPONSABLE DE EQUIPO:** Jefa de División de Gestión Financiera

**COBERTURA:** Nacional

**PERIODO DE MEDICIÓN:** 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Auditoría del 55% de casos GRD a prestadores privados con outlier superior. (1)	Porcentaje de auditorías realizadas a casos GRD outlier superior de prestadores privados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ casos auditados GRD prestador privado con outlier superior año } t / N^{\circ} \text{ Total casos GRD prestador privado con outlier superior, año } t \text{ y } t-1) * 100$	Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	55% (175/318)	30%	División de Contraloría de Prestadores
2	Publicar en el sitio Web de FONASA, los Informes de Beneficiarios de la Ley Ricarte Soto (N°20.850). (2)	Porcentaje de Informes de Beneficiarios de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicados en el sitio Web del FONASA.	$(N^{\circ} \text{ total de informe de beneficiarios de la Ley N}^{\circ}20.850 \text{ Ricarte Soto, publicados en el sitio web del FONASA en el año } t / N^{\circ} \text{ total de informes de la ley N}^{\circ}20.850 \text{ Ricarte Soto comprometidos en el año } t) * 100$	1. Print Page del sitio Web del FONASA, con publicación del Informe. 2. Informes de beneficiarios acogidos a la Ley N°20.850 Ricarte Soto.	100% (3/3)	40%	División de Comercialización
3	Publicar los Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud. (3)	Porcentaje de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en Web FONASA.	$(\text{Números de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en la Web FONASA, en el año } t / \text{Total de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud, comprometidos a publicar en la web FONASA durante el año } t) * 100$	1. Nota Interna dirigida a Depto. de Control de Gestión con el reporte. 2. Print de Pantalla con publicación en link o en la página Web FONASA.	100% (4/4)	30%	División de Gestión Financiera

**Nota Indicadores:**

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se supone vigente la compra a prestadores privados mediante mecanismo GRD, ya sea por licitación o trato directo. Se entenderá por Outlier Superior lo definido en la Norma MINSAL, vigente. Se considerarán todos los casos auditados durante el año 2018. Los casos a auditar serán aquellos enviados por la plataforma Right Now a la bandeja de Contraloría de Prestaciones hasta el 30 de noviembre del año 2018.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Beneficiarios: Corresponde a todos los pacientes confirmados para acogerse a los Beneficios que estipula la Ley N° 20.285 Ricarte Soto y sus decretos. Se elaborarán 3 informes de beneficiarios acogidos a la Ley 20.285 durante el año 2018. Además se adjuntará print page de la publicación.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se entiende que los Reportes Publicados serán 4 y acumulativos de las transferencias y ejecución para el año 2018. De no contar con la Web FONASA, se enviará el reporte a través de Link.

**SEXTO:**

**EQUIPO DE TRABAJO N° 3: PROCESOS DE SOPORTE**

**OBJETIVO:** Proporcionar a las diversas áreas funcionales de la organización soporte y respaldo para su operación, entregando asesoría jurídica, de soporte tecnológico, humano y de bienes muebles e inmuebles para su funcionamiento y entrega de productos.

**PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO:** Fortalecimiento de Gestión Institucional

**ÁREAS INVOLUCRADAS:** División de Tecnologías de Información, División Gestión y Desarrollo de Personas, División de Administración y División de Fiscalía. Incluye funcionarios de Direcciones Zonales que se desempeñen en esas áreas.

**RESPONSABLE DE EQUIPO:** Jefa de División Gestión y Desarrollo de Personas

**COBERTURA:** Nacional

**PERIODO DE MEDICIÓN:** 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Formar asesores en salud que desarrollen los conocimientos, habilidades y destrezas que le permita asesorar de forma efectiva, oportuna y cordial a los usuarios, brindándole todos los elementos que requieran para la toma de sus propias decisiones, teniendo en cuenta el contexto regulatorio, sanitario y de protección en salud que le otorga el FONASA. (1)	Porcentaje de funcionarios de FONASA que aprueban el Programa de Formación Asesores en Salud	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios que aprueban el Programa de Formación Asesores en Salud año } t \text{ y año } t-1) / \text{Total funcionarios que atienden público en sucursales en año } t) * 100$	1. Resolución con funcionarios aprobados en año t-1. 2. Resolución con funcionarios aprobados en año t 3. Informe de Cumplimiento. 4. Informe Funcionarios que atienden público.	60% (317/529)	30%	División Gestión y Desarrollo de Personas
2	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de las capacitaciones internas en materias relacionadas con el quehacer institucional o de interés de los funcionarios del Fondo. (2)	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones comprometidas al 15 de diciembre del año 2018.	$(\text{Número de capacitaciones realizadas} / \text{Total de capacitaciones comprometidas al año } t) * 100$	1. Resolución con asistentes a cada capacitación. 2. Copia de la convocatoria efectuada por el área de capacitación del Fondo. 3. Programa con la descripción de la capacitación. 4. Presentaciones de cada capacitación.	100% (5/5)	40%	División de Fiscalía
3	Implementación de herramienta datamart en la Institución para GRD. (3)	Porcentaje de Implementación de Datamart GRD en la institución en año t	$(N^{\circ} \text{ de datamart GRD modelada e implementada en herramienta BI en el año } t / \text{Total de datamart comprometidas a implementar en herramienta BI en año } t) * 100$	Informe datamart implementada en 2018.	100% (1/1)	30%	División de Tecnología de Información

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Este indicador es acumulado y comienza el año 2017 con 199 funcionarios capacitados. Se considerará que se cumple con el programa, con la aprobación del último módulo. El número de funcionarios que atienden público se considerará con corte al 31-05-2018.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se entenderá por Datamart a la base de datos especializada en el almacenamiento de datos de un área de negocio específica.

2. Dejase establecido, que por razones de buen servicio, esta resolución surte efectos a contar del 30 de junio de 2018, con independencia de su total tramitación.

ANOTESE Y COMUNIQUESE



*[Handwritten signature]*  
**MARCELO MOSSO GÓMEZ**  
DIRECTOR  
FONDO NACIONAL DE SALUD



*[Handwritten signature]*  
V°B°  
**DR. EMILIO SANTELICES CUEVAS**  
MINISTRO DE SALUD

*[Handwritten signature]*  
LBR/FLV/JMG/LNR/nha

Distribución:

- Dirección
- Departamento de Control de Gestión Ministerial
- División de Auditoría Interna FONASA
- División Gestión y Desarrollo de Personas FONASA
- Departamento de Control de Gestión FONASA
- Oficina de Partes /



**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO DEL ARTÍCULO 7° DE LA LEY N° 19.553, ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD Y EL FONDO NACIONAL DE SALUD, PARA SUS EQUIPOS DE TRABAJO: “PROCESOS ESTRATÉGICOS, NEGOCIO Y SOPORTE”, PARA EL PERIODO 2018.**

**RESOLUCIÓN EXENTA 9A/N°** 3494 05,12.2017

**SANTIAGO,**

**VISTO** lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley N° 19.553; en el Decreto Supremo N° 983 de 2003; en la Resolución N°1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República y las facultades que me confiere el artículo 8 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 de 1979, dicto la siguiente:

**CONSIDERANDO:** la Resolución Exenta 2.1D/N° 337 de fecha 15/09/2017, la cual constituye equipos de trabajo para el cumplimiento de Metas Colectivas de Gestión para ser ejecutadas en el año 2018 y designa personal responsable, en el presente se incorpora al Equipo de Trabajo N°1, al Equipo de Trabajo N°2:, al Equipo de Trabajo N°3.

**RESOLUCIÓN:**

**ARTÍCULO ÚNICO: APRUÉBASE** el Convenio de desempeño colectivo suscrito entre la Ministra de Salud y la Directora del Fondo Nacional de Salud, para su equipo de Trabajo N° 1: “**Procesos Estratégicos**”, N° 2: “**Procesos de Negocios**” y N° 3: “**Procesos de Soporte**”, para el periodo 2018, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 19.553, el que se adjunta y forma parte integrante de esta resolución.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

  
**DR. JAIME BURROWS OYARZÚN**  
**SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA**

  
**DRA. JEANETTE VEGA MORALES**  
**DIRECTORA**  
**FONDO NACIONAL DE SALUD**

  


LER/LNR/MCYV

**Distribución:**

1. Dirección
2. Depto. de Control de Gestión Ministerial
3. Departamento de Auditoría FONASA
4. Departamento de Control de Gestión y Procesos FONASA
5. Asociaciones Gremiales de Fonasa
6. Departamento de Auditoría
7. Oficina de Partes /



## CONVENIO DE DESEMPEÑO

Ministerio de Salud

Y

Fondo Nacional de Salud

En Santiago, con fecha 30 de Noviembre de 2017, entre el Ministerio de Salud, representado por su Ministra Dra. Carmen Castillo Taucher, y el Fondo Nacional de Salud, representado por su Directora, Dra. Jeanette Vega Morales, para los equipos de Trabajo: N° 1: "Procesos Estratégicos, N° 2: "Procesos de Negocios" y N° 3: "Procesos de Soporte", se ha acordado el siguiente convenio de desempeño:

**PRIMERO:** Considerando que las definiciones estratégicas del FONASA para el periodo 2017 son las siguientes:

Misión Institucional	
Ser el Seguro Público Solidario y Único que garantiza el acceso universal a salud de calidad, oportuna y con protección financiera a toda su población asegurada.	
Objetivos Estratégicos	
1	Construir un nuevo Plan de Salud, preventivo, integral y flexible que responda a las necesidades de los ciudadanos, asegurando acceso a cobertura efectiva de salud con protección financiera.
2	Gestionar Compra Sanitaria, eficiente, con calidad y oportunidad, a prestadores del ámbito público y privado.
3	Fortalecer la regulación y monitoreo financiero del Sector Salud, asegurando un balance en las fuentes de financiamiento y una gestión financiera sectorial eficiente.
4	Mejorar la calidad de atención de FONASA, mediante una comunicación transparente y oportuna, participación ciudadana activa y más y mejores puntos de contacto.
5	Desarrollar nuevas capacidades institucionales a través de comunicación efectiva, mejoría en la gestión de procesos, actualización de estructura y normativa, fortalecimiento de la gestión de personas e incorporación de tecnologías de información e infraestructura.

Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)		
Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Plan de Salud ✓ Plan de Salud GES. ✓ Plan de Salud no GES	1
2	Compra Sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado. ✓ Mecanismos de Compra a Prestadores Públicos y Privados. ✓ Convenios de Compra con Prestadores Públicos y Privados.	2
3	Gestión Financiero del Seguro. ✓ Recaudación y Fiscalización de Cotizaciones. ✓ Devolución y Recuperación de Cotizaciones. ✓ Recuperación de Préstamos Médicos. ✓ Proceso de Pago y Transferencia a Prestadores de Salud. ✓ Programación Financiera mensual de FONASA (Aporte Fiscal). ✓ Control y Monitoreo Financiero Presupuestario de FONASA y SNSS.	3
4	Atención al Asegurado. ✓ Información al Asegurado. ✓ Servicios al Asegurado.	4

**SEGUNDO:** Corresponde a la Directora de FONASA, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 del Decreto Supremo N° 983, que fija el Reglamento para la aplicación del Incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553, definir para los distintos equipos de trabajo del servicio, los objetivos y metas de gestión anuales y pertinentes, que contribuyan a mejorar el desempeño institucional, con ajuste a las políticas y planes sectoriales.

**TERCERO:** El objetivo de este Convenio es mejorar la gestión institucional, a través de una eficiente asignación de los recursos y una mejora en los procesos Estratégicos, de Negocios y Soporte que dé como resultado la entrega de servicios de calidad a nuestros asegurados(as).

**CUARTO:** En atención a las cláusulas anteriores, el Fondo Nacional de Salud, para el **Equipo de Trabajo N° 1 “Procesos Estratégicos”**, viene a suscribir los siguientes compromisos, indicadores, ponderadores y medios de verificación, para que sean ejecutados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

#### EQUIPO DE TRABAJO N° 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS

**OBJETIVO:** Cumplir con las tareas para la construcción del nuevo Plan de Salud, difusión, marketing y comunicaciones tanto externas e internas, junto con el monitoreo y control interno orientado a asegurar el cumplimiento de los procesos de negocio de FONASA, entregando información oportuna, pertinente y confiable que apoye el proceso de toma de decisiones de la alta dirección.

**PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO:** Plan de Salud/ Compra Sanitaria / Gestión Financiera del Seguro / Atención al Asegurado.

**ÁREAS INVOLUCRADAS:** Incluye a los funcionarios de los siguientes Departamentos: Departamento Planificación Institucional, Departamento de Auditoría Interna, Departamento de Comunicaciones y Marketing, Departamento de Control de Gestión y Procesos y Gabinete Dirección Nacional. Incluye funcionarios de Direcciones Zonales que desempeñen funciones de esas áreas.

**RESPONSABLE DE EQUIPO:** Jefe(a) de Departamento Planificación Institucional

**COBERTURA:** Nacional.

**PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Elaborar una Propuesta con Mejoras Tecnológicas y/o Sanitarias de las Canastas PPV No AUGE en las Áreas de Traumatología, Radioterapia y Quimioterapia en el Año 2018. (1)	70% o más de las Canastas PPV No AUGE de las Áreas de Traumatología, Radiología y Quimioterapia con Propuesta de Mejoras en el año 2018 Respecto del Total de Canastas PPV No AUGE de las Áreas de Traumatología, Radiología y Quimioterapia en el Arancel PPV 2017	(Número de Canastas PPV No AUGE de las Áreas de Traumatología, Radiología y Quimioterapia con Propuesta de Mejoras en el Año 2018 / Número Total de Canastas PPV No AUGE de las Áreas de Traumatología, Radiología y Quimioterapia en el Arancel PPV 2017)*100 >= 70%	Archivo Excel con la Propuesta de Mejoras de Canastas PPV No AUGE de las Áreas de Traumatología, Radiología y Quimioterapia	70% (40/57)	40%	Depto. Planificación Institucional
2	Potenciar y fortalecer el nivel de respuestas a través del canal de comunicación @Ayuda Fonasa . (2)	Porcentaje de respuestas por consultas a través de @Ayuda Fonasa en el año t.	(Número de consultas respondidas por @Ayuda Fonasa / Número total de consultas ingresadas por @Ayuda Fonasa)*100	Informe anual de consultas vía @ayuda Fonasa.	90% (90/100)	30%	Depto. Comunicación y Marketing
3	Informar el estatus de las observaciones formuladas por Contraloría General de la República en sus informes de auditoría realizadas a Fonasa. (3)	Porcentaje de informes de seguimiento elaborados, asociados a informes emitidos por la CGR en el año t	(N° de informes de seguimiento elaborados en el año t, asociados a informes emitidos por la CGR / N° informes de seguimiento planificados para el año t, asociados a informes emitidos por la CGR ) * 100	Informes de Seguimiento enviados a la dirección del FONASA.	100 % (4/4)	30%	Depto. de Auditoría

Nota Indicadores:

(1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.

(2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Esta meta medirá las consultas ingresadas vía @Ayuda Fonasa hasta el 30 de noviembre y respondidas hasta el 31 de diciembre de 2018.

(3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.

**QUINTO:** En atención a las cláusulas anteriores, el Fondo Nacional de Salud, para el **Equipo de Trabajo N° 2 “Procesos de Negocios”**, viene a suscribir los siguientes compromisos, indicadores, ponderadores y medios de verificación, para que sean ejecutados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

**EQUIPO DE TRABAJO N° 2: PROCESOS DE NEGOCIOS.**

**OBJETIVO:** Cumplir con todas las actividades claves que se deben realizar en FONASA para cumplir con el rol del Seguro Público de Salud. Esto incluye los servicios entregados al Asegurado, la forma y canales utilizados (front office) para comunicarse con la población asegurada, entregando información y orientación para que **acceda correctamente** a su Seguro. Además incluye aquellas actividades vinculadas a la **relación existente** con la red de prestadores y los empleadores y los mecanismos de Control y Fiscalización.

**PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO:** Gestión Financiera/ Compra Sanitaria con Mecanismo de Pago Asociado a Resultado/Atención al Asegurado.

**ÁREAS INVOLUCRADAS:** Departamento de Gestión Territorial, Departamento de Gestión Financiera, Departamento de Comercialización, Departamento de Control y Calidad de Prestaciones y Unidad de Licencias Médicas. Incluye funcionarios de Direcciones Zonales, Centros de Gestión Regional (CGR) y Sucursales, que se desempeñen en esas áreas.

**RESPONSABLE DE EQUIPO:** Jefe(a) de Departamento de Gestión Financiera

**COBERTURA:** Nacional.

**PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Auditoría del 55% de casos GRD a prestadores privados con outlier superior. (1)	Porcentaje de auditorías realizadas a casos GRD outlier superior de prestadores privados en el año t. (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ casos auditados GRD prestador privado con outlier superior año } t / N^{\circ} \text{ Total casos GRD prestador privado con outlier superior, año } t \text{ y } t-1) * 100$	Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	55% (175/318)	30%	Depto. Control y Calidad de Prestaciones
2	Publicar en el sitio web de FONASA, los informes de Beneficiarios de la Ley Ricarte Soto (N° 20.850). (2)	Porcentaje de informes de beneficiarios de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicados en el sitio web del FONASA. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ Total de informes de beneficiario de la Ley N}^{\circ} 20.850 \text{ Ricarte Soto, publicados en el sitio web del FONASA en el año } t / N^{\circ} \text{ Total de Informes de la ley N}^{\circ} 20.850 \text{ Ricarte Soto realizados en el año } t)$	Print page del sitio web del FONASA, con la publicación del Informe. Informes de beneficiarios acogidos a la Ley N°20.850 Ricarte Soto.	100% (3/3)	40%	Depto. Comercialización
3	Publicar los Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud. (3)	Porcentaje de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en Web FONASA	$(\text{Números de Reportes de Transferencias PPV y ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en la Web FONASA, en el año } t / \text{Total de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud, comprometidos a publicar en la web FONASA durante el año } t) * 100$	Nota Interna dirigida a Depto. de Control de Gestión con el reporte y Print de Pantalla con publicación en link o en la página Web FONASA.	100% (4/4)	30%	Depto. Gestión Financiera del Seguro

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se supone vigente la compra a prestadores privados mediante mecanismo GRD, ya sea por licitación o trato directo. Se entenderá por Outlier Superior lo definido en la Norma MINSAL vigente. Se considerarán todos los casos auditados durante el año 2018. Los casos a auditar serán aquellos enviados por la plataforma Right Now a la bandeja de Control.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Beneficiarios: Corresponde a todas los pacientes confirmados para acogerse a los Beneficios que estipula la Ley N°20.285 Ricarte Soto y sus decretos. Se elaborarán 3 informes de beneficiarios acogidos a la Ley 20.285 durante el año. Además se adjuntará print page de la publicación.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se entiende que los Reportes publicados serán 4 y acumulativos de las transferencias y ejecución para del año 2018. De no contar con la Web FONASA, se enviara el reporte a través de Link.

**SEXTO:** En atención a las cláusulas anteriores, el Fondo Nacional de Salud, para el **Equipo de Trabajo N° 3 “Procesos de Soporte”**, viene a suscribir los siguientes compromisos, indicadores, ponderadores y medios de verificación, para que sean ejecutados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

**EQUIPO N° 3: PROCESOS DE SOPORTE**

**OBJETIVO:** Proporcionar a las diversas áreas funcionales de la organización soporte y respaldo para su operación, entregando asesoría jurídica, de soporte tecnológico, humano y de bienes muebles e inmuebles para su funcionamiento y entrega de productos.

**PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO:** Fortalecimiento de Gestión Institucional

**ÁREAS INVOLUCRADAS:** Departamento de Tecnologías de Información, Departamento de Gestión de las Personas, Administración y Finanzas; y Departamento de Fiscalía. Incluye funcionarios de Direcciones Zonales que se desempeñen en esas áreas.

**RESPONSABLE DE EQUIPO:** Jefe(a) Depto. Gestión de las Personas, Administración y Finanzas

**COBERTURA:** Nacional.

**PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Formar asesores en salud que desarrollen los conocimientos, habilidades y destrezas que le permita asesorar de forma efectiva, oportuna y cordial a los usuarios, brindándole todos los elementos que requiera para la toma de sus propias decisiones, teniendo en cuenta el contexto regulatorio, sanitario y de protección en salud que le otorga el FONASA. (1)	Porcentaje de funcionarios de FONASA que participan del Programa de Formación Asesores en Salud	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios que participan en el Programa de Formación Asesores en Salud año } t \text{ y año } t-1) / \text{Total funcionarios que atienden público en sucursales en año } t) * 100$	1. Lista de Asistencia por Módulo de la Malla de Sucursales. 2. Informe de Cumplimiento.	70% (396/566)	30%	Depto. Gestión de las Personas, Administración y Finanzas
2	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de las capacitaciones internas en materias relacionadas con el quehacer institucional o de interés de los funcionarios del Fondo. (2)	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones comprometidas al 15 de diciembre del año 2018.	$(\text{Número de capacitaciones comprometidas} / \text{Total de capacitaciones realizadas al año } t) * 100$	Lista de asistencia de la capacitación, copia de la convocatoria efectuada por el área de capacitación del Fondo y programa con la descripción de la capacitación.	100% (5/5)	40%	Depto. Fiscalía
3	Implementación de herramientas datamart en la Institución, para GRD y Licencias Médicas. (3)	Porcentaje de Implementación de datamart en la Institución en el año t. <i>(Eficacia/Proceso)</i>	$(N^{\circ} \text{ de Datamart modelada e Implementada en herramienta BI en el año } t / \text{Total de Datamart comprometidas a Implementar en herramienta BI el año } t) * 100$	Informe Datamart Implementadas 2018.  Reportes Implementados por Datamart	100% (2/2)	30%	Depto. Tecnologías de la Información.

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Programa Formación de funcionarios que se desempeñan en sucursales, comienza en el año 2017 con 199 funcionarios capacitados y continúa en el año 2018. Esta es una meta acumulativa que considera capacitación de 197 funcionarios en el programa al año t.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se entenderá por Datamart a la base de datos especializada en el almacenamiento de datos de un área de negocio específica.

**SEPTIMO:** La individualización de los funcionarios/as que integran Los **Equipos de Trabajo N°1 de “Procesos Estratégicos”, N°2 de “Procesos de Negocios”, N° 3 de “Procesos de soporte”**, está establecida en el Anexo N° 1 del presente convenio, el que forma parte integrante del mismo.



**OCTAVO:** El monitoreo y seguimiento de los compromisos se realizará por periodos trimestrales a contar del 1 de enero y por todo el periodo 2018.

**NOVENO:** Las modificaciones a los integrantes de los equipos de trabajo y/o precisiones metodológicas que no alteren la esencia del compromiso y que emergieren durante el periodo de ejecución de las metas, se realizarán mediante resolución exenta de la Institución.

**DECIMO:** El Anexo N° 2, "Medio de Verificación de Participación Gremial", forma parte integrante del presente Convenio.



**DRA. JEANNETTE VEGA MORALES**  
DIRECTORA  
FONDO NACIONAL DE SALUD



**DRA. CARMEN CASTILLO TAUCHER**  
MINISTRA DE SALUD



LBR/LNR



COC/CMS  
VISADO  
DEPTO. DE CONTROL DE GESTION