

MODIFICA RESOLUCIÓN N° 83 MEDIANTE LA CUAL SE 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, DE NEGOCIOS, DE SOPORTE, OPERACIONALES NIVEL CENTRAL Y VI REGIÓN Y DIRECCIONES ZONALES”, PARA EL PERIODO 2019.

RESOLUCIÓN EXENTA 9A/N° 52 07.06.2019,

SANTIAGO,

VISTO lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley N° 19.553; en el Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República y la facultades que me confieren los artículos 52 y 53 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, dicto la siguiente:

CONSIDERANDO:

Que, la Resolución Exenta 2.1D/N° 1540 de fecha 14/09/2018, la cual constituye equipos de trabajo para el cumplimiento de Metas del Convenio de Desempeño Colectivo para ser ejecutadas en el año 2019 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, al Equipo de Trabajo N° 4 y al Equipo de Trabajo N° 5.

Que, la presente resolución modifica la anterior considerando los cambios que establece la resolución 4A/N° 28 del 28/03/2019, que delega facultades que indica en las jefaturas de las dependencias internas que señala.

Que, la presente resolución se tramitará en formato papel ya que requiere de la Visación del Ministro de Salud, quien no cuenta con Firma electrónica en el sistema de Gestión Documental del Fonasa.

RESOLUCIÓN

ARTÍCULO ÚNICO: MODIFIQUESE la Resolución Exenta N° 83 del 10 de Diciembre de 2018 del Fondo Nacional de Salud, en la forma que a continuación se indica, Convenio de Desempeño Colectivo suscrito entre el Ministro de Salud y el Director del Fondo Nacional de Salud, para los Equipos de Trabajo N° 1: “**Procesos Estratégicos**”, N° 2: “**Procesos de Negocios**”, N° 3: “**Procesos de Soporte**”, N° 4: “**Procesos Operacionales Nivel Central y VI Región**” y N° 5: “**Direcciones Zonales**”, para el período 2019, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 19.553, cuyo tenor es el siguiente:

CONVENIO DE DESEMPEÑO

Ministerio de Salud

Y

Fondo Nacional de Salud

En Santiago, con fecha 30 de Noviembre de 2018, entre el Ministerio de Salud, representado por su Ministro Dr. Emilio Santelices Cuevas, y el Fondo Nacional de Salud, representado por su Director, Sr. Marcelo Mosso Gómez, para los equipos de Trabajo: N° 1: "Procesos Estratégicos", N° 2: "Procesos de Negocios", N° 3: "Procesos de Soporte", N° 4: "Procesos Operacionales Nivel Central y VI Región" y N° 5: "Direcciones Zonales", se ha acordado el siguiente convenio de desempeño:

PRIMERO: Considerando que las definiciones estratégicas del FONASA para el periodo 2019 son las siguientes:

Misión Institucional	
Somos el Seguro Público competitivo que garantiza a sus asegurados acceso a soluciones y servicios de salud de calidad, dignos y comprometidos de manera oportuna. Gestionamos eficazmente los recursos fiscales y previsionales a través de mecanismos de compra y relaciones mutuamente beneficiosas con los prestadores. Ofrecemos las condiciones para que los funcionarios de la institución desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana.	
Objetivos Estratégicos	
1	Optimizar el Plan de Salud incorporando nuevos servicios y avanzar a un plan universal que otorgue más y mejor cobertura de salud y protección financiera a los asegurados en la red de salud pública y privada.
2	Crear e implementar nuevos mecanismos de compra sanitaria a prestadores, que se enfoquen en la resolución integral y riesgo compartido, asociados a resultados sanitarios de la población asegurada.
3	Gestionar las fuentes y usos de recursos financieros del Sector Salud, con eficiencia y oportunidad en la entrega del plan de salud a la población asegurada.
4	Otorgar servicios de alta calidad y oportunidad, que informen, orienten y resuelvan las necesidades sanitarias de las personas, a través de un equipo de personas competentes y comprometidas.
5	Obtener un sistema de información integrado y centrado en nuestros asegurados, que permitan proporcionar información oportuna de su cuenta médica y la trazabilidad del uso del plan de salud.

Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)		
Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Plan de Salud Este producto estratégico describe la cartera total de servicios que ofrece y desarrolla FONASA, definiendo la cobertura del plan de beneficios y la protección financiera a la que acceden nuestros asegurados, enfocados en las prioridades sanitarias y valoración de la población, que sea competitivo y de alta calidad. Esto implica modificar la MLE y el plan de prestaciones, revisando y adecuando la red de prestadores preferentes, de manera de avanzar a un seguro social universal de salud.	1,5
2	Compra Sanitaria Eficiente Describe el desarrollo e implementación de mecanismos de compra sanitaria eficiente y pago asociado a resultado, de acuerdo a la gestión clínica y financiera de los prestadores, teniendo como meta la resolución de los problemas de salud (objetivos sanitarios) de la población beneficiada con calidad y equidad. Esto incluye el utilizar mecanismos de compra vía GRD a prestadores de mediana y alta complejidad, estudiar y modificar el sistema de per cápita en la APS introduciendo el desempeño de resultados sanitarios.	2,3,5
3	Gestión Financiera del Seguro Gestión de recaudación con las entidades asociadas al financiamiento del Seguro Público (fuentes), la gestión de pago a prestadores (públicos y privados) e implementación de mecanismos de control financiero presupuestario a ejercer sobre el Sistema Nacional de Servicios de Salud, para asegurar el uso eficiente y oportuno.	3,4,5
4	Atención al Asegurado Informar de manera expedita y completa mediante una plataforma digital sobre el acceso a los beneficios de protección financiera para los asegurados. Contempla implementar el uso de tecnologías de información para la entrega de información integral, en línea, sobre el uso del plan de salud.	4,5

SEGUNDO: Corresponde al Director 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 7º de la Ley Nº 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, Soporte y Operacionales 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 Nº 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 2019. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

EQUIPO DE TRABAJO Nº 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO: Fortalecer el actual Plan de Salud con la incorporación de mejores coberturas, protección financiera y nuevos servicios que permitan avanzar hacia un plan de salud universal.

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

ÁREAS INVOLUCRADAS: División Desarrollo Institucional, División de Auditoría Interna, Departamento de Comunicaciones Estratégicas, Departamento Experiencia Usuaría, Departamento Proyectos Estratégicos y Control de Gestión, Gabinete Dirección Nacional y Funcionarios(as) de Direcciones Zonales que dependen funcionalmente de las áreas anteriormente mencionadas.

RESPONSABLE DE EQUIPO: Jefe(a) de División Desarrollo Institucional

COBERTURA: Nacional.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

Nº	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Fortalecer el modelo de atención usuaria para entregar un servicio oportuno y de calidad, con el fin de mejorar la satisfacción usuaria (1)	Porcentaje de cumplimiento del diseño e implementación del plan para mejorar la satisfacción usuaria (Calidad/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas del Plan para mejorar la satisfacción usuaria en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas en el Plan para mejorar la satisfacción usuaria en el año } t) * 100$	1. Informe análisis de Resultados Encuesta de Satisfacción Usuaría año t-1. 2. Plan de Mejora satisfacción usuaria año 1. 3. Presentación avance Plan de Mejora al tercer trimestre. 4. Informe final de implementación Plan de Mejora año 1.	100% 4/4	25%	Departamento Comunicaciones Estratégicas
2	Propuesta de aumento del número de PAD's MLE disponibles para los Asegurados Fonasa para el año 2020 (2)	Porcentaje de aumento del número de PAD's MLE propuesto en la formulación del Proyecto Presupuestario 2020 (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de PAD's nuevos propuestos en el Proyecto Presupuestario en el año } t+1 / \text{Número de PAD's disponibles para los asegurados Fonasa en el año } t) * 100$	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 2019.	8%	25%	División Desarrollo Institucional
3	Diseño y propuesta del Plan Fonasa Preferente (3)	Porcentaje de actividades realizadas para el Diseño y propuesta del Plan Fonasa Preferente. (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas para el Diseño y propuesta del Plan Fonasa Preferente en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas para el diseño y propuesta del Plan Fonasa Preferente en el año } t) * 100$	1. Informe de análisis de mercado y de impacto (competitividad) del nuevo Plan Fonasa Preferente respecto al seguro privado. 2. Nota Interna para el Director de Servicio con Propuesta de Implementación Plan Fonasa Preferente 3. Informe Financiero propuesta.	100% 3/3	25%	División Desarrollo Institucional

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
4	Fortalecer la labor de auditoría en el ámbito de los objetivos estratégicos institucionales. (4)	Porcentaje de Auditorías ejecutadas que se relacionan con los Objetivos Estratégicos (Eficacia/Proceso)	(N° de Auditorías ejecutadas en el año t que se relacionan con los Objetivos Estratégicos en el año t / Número de Auditorías planificadas en el año t)*100	1. Informes de Auditorías ejecutadas en año t relacionadas con objetivos estratégicos. 2. Plan anual de auditorías año t.	30%	25%	División de Auditoría Interna

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. La encuesta es realizada por una empresa de investigación que estará encargada de llevar a cabo la aplicación del estudio.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
- (4) 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 Nº 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 2019. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

EQUIPO DE TRABAJO Nº 2: PROCESOS DE NEGOCIOS.

OBJETIVO: Optimizar de manera eficiente los recursos financieros del Sector Salud, para mejorar la entrega del Plan de Salud a los asegurados.

PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO: Gestión Financiera del Seguro / Compra Sanitaria Eficiente / Atención al Asegurado.

ÁREAS INVOLUCRADAS: División de Gestión Financiera, División de Comercialización, División Contraloría y Funcionarios(as) de Direcciones Zonales que dependen funcionalmente de las áreas anteriormente mencionadas.

RESPONSABLE DE EQUIPO: Jefe(a) de División de Gestión Financiera

COBERTURA: Nacional.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Auditoría del 60% 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/Producto)	(N° casos auditados GRD prestador privado con outlier superior en el año t / N° Total casos GRD prestador privado con outlier superior, año t y pendientes de auditar de años anteriores) * 100	Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	60% 190/318	30%	División Contraloría
2	Fortalecer las competencias relacionadas al mecanismo de compra GRD a funcionarios Fonasa. (2)	Porcentaje de capacitaciones realizadas a funcionarios en mecanismo de compra GRD en el año t. (Eficacia/Proceso)	(N° capacitaciones realizadas en mecanismo de compra GRD en el año t / N° de capacitaciones programadas en mecanismo de compra GRD en el año t) * 100	1. Resolución con lista de asistencia a capacitaciones en mecanismo de compra GRD en año t. 2. Programa de Capacitaciones en mecanismo de compra GRD. 3. Presentaciones de cada capacitación.	83% 5/6	40%	División de Comercialización
3	Mejorar la información disponible sobre la gestión financiera a nivel hospitalaria, con la publicación en Web Fonasa de cuatro -4- reportes de gestión financiera a nivel hospitalario. (3)	Porcentaje de reportes de gestión financiera a nivel hospitalario publicados en la Web Fonasa. (Eficacia/Producto)	(N° de reportes de gestión financiera a nivel hospitalario publicados en la web fonasa en el año t / N° total de reportes de gestión financiera a nivel hospitalario comprometidos a publicar en web fonasa en el año t) * 100	1. Nota Interna a Director Fonasa con Reportes de gestión financiera a nivel hospitalario. 2. Print de pantalla con la publicación en Web Fonasa.	100% 4/4	30%	División de Gestión Financiera

Nota Indicadores:

(1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Para la proyección de la meta, se suponen vigentes las mismas condiciones de la compra a prestadores privados mediante mecanismo GRD, ya sea por licitación o trato directo del año t-1. Se entenderá por Outlier Superior lo definido en la Norma MINSAL vigente. Se considerarán todos los casos auditados durante el año t. 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 2019.

(2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Se considera una capacitación por Dirección Zonal más 2 en el nivel central.

(3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Los reportes publicados contienen información acumulada respecto de la gestión financiera a nivel hospitalario para el año t.

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 2019. 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: Atención al Asegurado.

ÁREAS INVOLUCRADAS: División de Tecnologías de Información, División Gestión y Desarrollo de Personas, División de Administración, División de Fiscalía y Funcionarios(as) de Direcciones Zonales que dependen funcionalmente de las áreas anteriormente mencionadas.

RESPONSABLE DE EQUIPO: Jefe(a) de División Gestión y Desarrollo de Personas

COBERTURA: Nacional.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Cumplir con el programa de trabajo para la implementación del plan de contingencia para el sistema Fonasa (1)	Porcentaje de actividades realizadas del programa de trabajo para la implementación del plan de contingencia para el sistema Fonasa. (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas del programa de trabajo para la implementación del plan de contingencia para el sistema Fonasa en el año } t / N^{\circ} \text{ total de actividades del programa de trabajo año } t) * 100$	1.- Programa de Trabajo para la implementación del plan de contingencia para el sistema Fonasa. 2.- Informe de Avance del programa de trabajo. 3.- Informe final programa de trabajo.	100% 3/3	25%	División de Tecnologías de Información
2	Fortalecer el nivel de compromiso y satisfacción laboral de los funcionarios de Fonasa, asegurando el cumplimiento de planes de acción elaborados en base a los resultados de encuesta aplicada en año 2018. (2)	Porcentaje de planes de acción realizados del Programa de trabajo para fortalecer el nivel de compromiso y satisfacción laboral (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de planes de acción ejecutadas para fortalecer el nivel de compromiso y satisfacción laboral en el año } t / N^{\circ} \text{ total de planes de acción levantados en razón de fortalecimiento del nivel de compromiso y satisfacción laboral en el año } t) * 100$	1. Programa de Trabajo de fortalecimiento del nivel de compromiso y satisfacción laboral. 2. Informe final de la ejecución de los Planes de Acción insertos en el Programa de trabajo de fortalecimiento del nivel de compromiso y satisfacción laboral.	100%	25%	División Gestión y Desarrollo de Personas
3	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de nuevas capacitaciones internas en materias relacionadas con el quehacer institucional. (3)	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones comprometidas al 15 de diciembre del año t. (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas en el año } t / \text{Total de capacitaciones comprometidas en el año } t) * 100$	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 cada capacitación. 4. Presentaciones de cada capacitación.	100% 4/4	25%	División de Fiscalía

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
4	Fortalecer las competencias de las contrapartes de Compras del Nivel Central. (4)	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones realizadas a las contrapartes de Compras del Nivel Central. (Eficacia/Proceso)	$(\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de capacitaciones programadas en el año } t) * 100$	1. Resolución con asistentes a cada capacitación. 2. Programa de capacitaciones. 3. Presentaciones de cada capacitación.	100% (2/2)	25%	División de Administración

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. Se entenderá por planes de acción ejecutados aquellos que hayan cumplido con, al menos, el 60 % de las actividades programadas.

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

(4) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Las contrapartes de Compras del Nivel Central se encuentran definidas mediante Resolución del año 2018.

SÉPTIMO: En atención a las cláusulas anteriores, el Fondo Nacional de Salud, para el **Equipo de Trabajo N° 4 “Procesos Operacionales Nivel Central y VI Región”**, 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 2019. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

EQUIPO N° 4: PROCESOS OPERACIONALES NIVEL CENTRAL Y VI REGIÓN

OBJETIVO: Entregar servicios de alta calidad y oportunidad al Asegurado, que incluye los distintos canales utilizados (front office) para comunicarse con la población asegurada, entregando información y orientación para que acceda correctamente a su Seguro, para la Región Metropolitana y VI.

PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO: Atención al Asegurado.

ÁREAS INVOLUCRADAS: División Servicio al Usuario Nivel Central y VI Región, incluyendo Funcionarios(as) de Centros de Gestión Regional (CGR) y Sucursales.

RESPONSABLE DE EQUIPO: Jefe(a) de División Servicio al Usuario

COBERTURA: Región Metropolitana y VI Región.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Fortalecer el conocimiento del sistema de salud Público en los estudiantes de las carreras del ámbito de la salud. (1)	Porcentaje de charlas realizadas a estudiantes de las carreras del ámbito de la salud (Eficacia/Producto)	$(\text{N}^\circ \text{ de charlas realizadas en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de charlas programadas para año } t) * 100$	1. Informe de ejecución programa de charlas a estudiantes de carreras del ámbito de la salud.	100% 8/8	40%	División Servicio al Usuario
2	Diseño y aplicación de encuesta de satisfacción de prestadores relacionados al mecanismo de venta que utiliza. (2)	Porcentaje de actividades realizadas para el diseño y aplicación de encuesta de satisfacción de prestadores (Calidad/Producto)	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas para año } t) * 100$	1. Programa de trabajo 2. Diseño de Encuesta y metodología de aplicación. 3. Informe de resultados	100% 3/3	30%	División Servicio al Usuario
3	Diseño y aplicación de encuesta para medir la satisfacción de los asegurados en sucursal. (3)	Porcentaje de actividades realizadas para el diseño y aplicación de encuesta de satisfacción de asegurados en sucursal. (Calidad/Producto)	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas para año } t) * 100$	1. Programa de trabajo 2. Diseño de Encuesta y metodología de aplicación. 3. Informe de resultados	100% 3/3	30%	División Servicio al Usuario

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.

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

OCTAVO: En atención a las cláusulas anteriores, el Fondo Nacional de Salud, para el **Equipo de Trabajo N° 5 “Direcciones Zonales”**, 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 2019. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

EQUIPO N° 5: DIRECCIONES ZONALES

OBJETIVO: Entregar servicios de alta calidad y oportunidad al Asegurado, que incluye los distintos canales utilizados (front office) para comunicarse con la población asegurada, entregando información y orientación para que acceda correctamente a su Seguro en las Direcciones Zonales.

PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO: Atención al Asegurado.

ÁREAS INVOLUCRADAS: Dirección Zonal Norte, Dirección Zonal Centro Norte, Dirección Zonal Centro Sur y Dirección Zonal Sur, incluyendo Funcionarios(as) de Centros de Gestión Regional (CGR), Sucursales y que por sus funciones no formen parte de los equipos anteriores.

RESPONSABLE DE EQUIPO: Director(a) Zonal Centro Sur

COBERTURA: Nacional.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual	Ponderación de tarea	Responsable de tarea
1	Realizar actividades en terreno en comunas sin Sucursal Fonasa. (1)	Porcentaje de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno en el año } t / N^{\circ} \text{ total de comunas sin Sucursal Fonasa en el año } t) * 100$	Planilla electrónica consolidada de Registro de Actividades en Terreno de las Direcciones Zonales.	50% 97/194	25%	Direcciones Zonales
2	Difundir Plan de Salud a centros de educación media o superior. (2)	Porcentaje de charlas realizadas a centros de educación media o superior. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de charlas realizadas a centros de educación media o superior en el año } t / N^{\circ} \text{ de charlas programadas en el año } t) * 100$	1. Programa de Actividades 2. Certificado de Actividad	88% 16/18	25%	Direcciones Zonales
3	Difundir servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales. (3)	Porcentaje de actividades de difusión de servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales realizadas. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de actividades de difusión de servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades programadas en el año } t) * 100$	1. Programa de Actividades 2. Certificado de Actividad	88% 24/27	25%	Direcciones Zonales
4	Realizar actividad de difusión de Fonasa en coordinación con los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC). (4)	Porcentaje de actividades de difusión de Fonasa en coordinación con los Consejos de la Sociedad Civil realizadas. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de actividades de difusión de Fonasa en coordinación con los Consejos de la Sociedad Civil realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de difusión programadas con los Consejos de la Sociedad Civil en el año } t) * 100$	1. Programa de Actividades 2. Certificado de Actividad	100% 4/4	25%	Direcciones Zonales

Nota Indicadores:

(1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se consideran actividades en terreno las siguientes: Charlas, Gobiernos en Terreno, Ferias de Salud, Fonasa Móvil, atenciones en terreno, Ferias de Servicios, Plazas Ciudadanas y Atenciones en Cefam.

(2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual.

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

(4) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual.

NOVENO: El monitoreo y seguimiento de los compromisos se realizará por periodos trimestrales a contar del 1 de enero y por todo el periodo 2019.

DECIMO: La individualización de los funcionarios/as que integran los Equipos de Trabajo N° 1: “Procesos Estratégicos”, N° 2: “Procesos de Negocios”, N° 3: Procesos de Soporte, N° 4: “Procesos Operacionales Nivel

Central y VI Región" y N° 5: "Direcciones Zonales", está establecida en el Anexo N° 1 del presente convenio, el que forma parte integrante del mismo.

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

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE


V°B°
DR. EMILIO SANTELICES CUEVAS
MINISTRO DE SALUD
LBR/VV/BAR/TCA


MARCELO MOSSO GÓMEZ
DIRECTOR
FONDO NACIONAL DE SALUD

Distribución:

1. Dirección
2. Departamento de Control de Gestión Ministerial
3. División de Auditoría Interna FONASA
4. División de Gestión y Desarrollo de Personas FONASA
5. Departamento de Proyectos Estratégicos y Control de Gestión FONASA
6. Oficina de Partes/

