



MODIFICA RESOLUCIÓN N°111 QUE 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, DE NEGOCIOS, DE SOPORTE, OPERACIONALES NIVEL CENTRAL Y VI REGIÓN Y DIRECCIONES ZONALES”, PARA EL PERIODO 2020.

RESOLUCIÓN EXENTA 9A/N° 083 *11.12.2020

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 9A/N° 111 de fecha 09/12/2019, la cual constituye equipos de trabajo para el cumplimiento de Metas del Convenio de Desempeño Colectivo para ser ejecutadas en el año 2020 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, se ha declarado de estado de excepción constitucional de catástrofe debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, dificultando la ejecución de las actividades comprometidas en la resolución 9A/N° 111 de fecha 09/12/2019.

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

1° ARTÍCULO ÚNICO: MODIFÍQUESE la Resolución Exenta 9A/N° 111 del 09 de Diciembre de 2019 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 2020, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 19.553, cuyo tenor es el siguiente:

1. Modifíquese cláusula cuarta, correspondiente a los compromisos de desempeño del **Equipo de Trabajo N°1: Procesos Estratégicos**

a) Reemplácese en el Compromiso de Desempeño N°1, cuya meta es **“Diagnosticar y Evaluar la efectividad en las comunicaciones internas”**

Ítem a Modificar	Donde Dice	Debe Decir	Justificación de la Solicitud
Medio de Verificación	<p>1.Programa de actividades para el diagnóstico de la efectividad de las comunicaciones internas año t.</p> <p>2.Informe de resultados y análisis de la evaluación de la efectividad de las comunicaciones internas.</p> <p>3. Acta del Comité ejecutivo que dé cuenta de la Presentación de los resultados de la evaluación de la efectividad de las comunicaciones internas.</p> <p>4. Plan de mejora para elevar la efectividad de las comunicaciones internas a realizarse en el año 2021.</p>	<p>1.Programa de actividades para el diagnóstico de la efectividad de las comunicaciones internas año t.</p> <p>2.Informe de resultados y análisis de la evaluación de la efectividad de las comunicaciones internas.</p> <p>3. Acta del Comité ejecutivo que dé cuenta de la Presentación de los resultados de la evaluación de la efectividad de las comunicaciones internas.</p>	<p>Por causas Externas se elimina el último medio de verificación.</p> <p>La pandemia por el Covid-19, llevó a la institución a ampliar los alcances de este trabajo, ya que el entorno se ha vuelto más complejo de diagnosticar y ha tomado más del tiempo estipulado originalmente. Se espera que el 4to. Producto se entregue durante el primer trimestre del año 2021.</p>
Valor esperado anual	100% (4/4)	100% (3/3)	<p>Por causas Externas se elimina la última actividad comprometida, lo que cambia el numerador y denominador del valor esperado anual.</p> <p>La pandemia por el Covid-19, llevó a la institución a ampliar los alcances de este trabajo, ya que el entorno se ha vuelto más complejo de diagnosticar y ha tomado más del tiempo estipulado originalmente.</p>

b) Reemplácese en el Compromiso de Desempeño N°5, cuya meta es **“Cumplir el Plan Trienal de Concursabilidad y Carrera Funcionaria establecido con el Servicio Civil”**

Ítem a Modificar	Donde Dice	Debe Decir	Justificación de la Solicitud
Medio de verificación	1. Plan Trienal de Desarrollo Funcionario. 2. Resoluciones de procesos realizados asociados al Plan Trienal, enviados a Contraloría General de la República.	1. Plan Trienal de Desarrollo Funcionario. 2. Resoluciones de procesos realizados asociados al Plan Trienal, subidas a la plataforma Siaper dispuesta para estos fines por la Contraloría General de la República.	Se requiere precisar el medio de verificación en relación al sistema de envío de estas Resoluciones a CGR.
Nota explicativa	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. Se considerará la Resolución de procesos realizados asociados al Plan Trienal, cuando se ha enviado a tramitación en Contraloría General de la República.	El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. Se considerará la Resolución de procesos realizados asociados al Plan Trienal, cuando sean subidas a la plataforma Siaper dispuesta para estos fines por la Contraloría General de la República.	Se requiere precisar el medio de verificación en relación al sistema de envío de estas Resoluciones a CGR.

2° TÉNGASE PRESENTE que la referida modificación al convenio fue suscrito por las partes en 2 ejemplares de igual data y tenor, cuyas copias se adjuntan al presente acto.

3° DEJASE CONSTANCIA que la vigencia de la modificación del convenio, será la misma del convenio que modifica, esto es a contar del 01 de enero de 2020.

4° DEJASE ESTABLECIDO que, con la modificación que se aprueba por el resuelvo N° 1 precedente, el texto íntegro del **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 2020**, será el siguiente:

MODIFICACIÓN CONVENIO DE DESEMPEÑO

Ministerio de Salud

Y

Fondo Nacional de Salud

En Santiago, con fecha 26 de Noviembre de 2020, entre el Ministerio de Salud, representado por su Ministro Dr. Enrique Paris Mancilla, 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 2020 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.	1,2,3,4
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.	2,3,4
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.	2,3
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 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, Soporte, Operacionales y Direcciones Zonales, 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 2020. 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 la optimización del plan de salud para avanzar a un plan universal, 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 y los compromisos Institucionales.

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

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

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

COBERTURA: Nacional.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de Tarea	Responsable de Tarea
1	Diagnosticar y Evaluar la efectividad en las comunicaciones internas (1)	Porcentaje de actividades para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas año } t / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas año } t) * 100$	1. Programa de actividades para el diagnóstico de la efectividad de las comunicaciones internas año t. 2. Informe de resultados y análisis de la evaluación de la efectividad de las comunicaciones internas. 3. Acta del Comité ejecutivo que dé cuenta de la Presentación de los resultados de la evaluación de la efectividad de las comunicaciones internas.	100% (3/3)	20%	Departamento de Comunicaciones Estratégicas
2	Proponer aumento del número de Paquetes de Prestaciones MLE disponibles para los Asegurados Fonasa para el 2021 (2)	Porcentaje de aumento del número de Paquete de Prestaciones MLE propuestos al director de Fonasa. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de Paquetes de prestaciones nuevos propuestos al director de Fonasa para el año } t+1 / \text{Número de Paquetes de prestaciones disponibles para los asegurados Fonasa en el año } t) * 100$	1. Nota Interna de la División Planificación Institucional al director con los nuevos Paquetes de Prestaciones propuestos. 2. Arancel MLE grupo 25 año 2020.	9% (7/73)	20%	División de Desarrollo Institucional

3	Cumplir con el programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad (3)	Porcentaje de actividades realizadas del programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad (Eficacia/Proceso)	(N° de actividades del programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad realizadas en el año t /N° de actividades del programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad planificadas en el año t)*100	1. Programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad. 2. Listado de los participantes a cada actividad con la firma de la Encargada de Seguridad de la Información y/o Encargado de Ciberseguridad 3. Captura de pantalla de la actividad en curso. 4. Correo de invitación a los participantes a la actividad.	100% (4/4)	20%	División de Auditoría Interna
4	Potenciar actividades colaborativas con los embajadores de Experiencia de Usuarios (4)	Porcentaje de cumplimiento de actividades realizadas en conjunto con los embajadores de Experiencia de Usuarios (Eficacia/Proceso)	(N° de actividades comprometidas con los embajadores de Experiencia de Usuarios en el año t /N° de actividades programadas con los embajadores de Experiencia de Usuarios en el año t)*100	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitaciones.	100% (4/4)	20%	Departamento de Experiencia de Usuarios
5	Cumplir el Plan Trienal de Concursabilidad y Carrera Funcionaria establecido con el Servicio Civil (5)	Porcentaje de cumplimiento del Plan Trienal (Eficacia/Proceso)	(N° de actividades de Plan Trienal realizadas en el año t/ N° de actividades comprometidas del Plan Trienal del año t)*100	1. Plan Trienal de Desarrollo Funcionario. 2. Resoluciones de procesos realizados asociados al Plan Trienal, subidas a la plataforma Siaper dispuesta para estos fines por la Contraloría General de la República.	70% (18/25)	20%	Gabinete

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. Dada la contingencia por el COVID19 en territorio nacional, se ajusta el indicador precisando que las actividades serán virtuales y se ajustan los medios de verificación a esta nueva modalidad de ejecución de la actividad.
- (4) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Las actividades pueden ser realizadas de forma presencial o virtual.
- (5) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. Se considerará la Resolución de procesos realizados asociados al Plan Trienal, cuando sean subidas a la plataforma Siaper dispuesta para estos fines por la Contraloría General de la República.

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 2020. 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 la gestión eficaz de las fuentes y usos de los recursos financieros del sector salud, junto con el diseño e implementación de nuevos mecanismos de compra sanitaria a prestadores y un adecuado control de las prestaciones recibidas por nuestros beneficiarios.

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

ÁREAS INVOLUCRADAS: División de Gestión Financiera, División de Comercialización, División de 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 2020

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de Tarea	Responsable de Tarea
1	Auditar el 62% 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)	$(N^{\circ} \text{ de casos auditados GRD prestador privado con outlier superior en el año } t / N^{\circ} \text{ Total de casos GRD prestador privado con outlier superior, año } t \text{ y pendientes de auditar de años anteriores}) * 100$	Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	62% (200/325)	33%	División de Contraloría
2	Monitorear la gestión clínica realizada por los prestadores públicos en función de las normas técnico administrativas vigentes referente a Grupos Relacionado de Diagnóstico GRD (2)	Porcentaje de reportes trimestrales referente a GRD publicados en la web de Fonasa y enviados a la Subsecretaría de Redes Asistenciales (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de reportes publicados en la web de Fonasa y enviados a la Subsecretaría de Redes Asistenciales} / N^{\circ} \text{ de reportes comprometidos}) * 100$	1. Oficios del Director de Fonasa a Subsecretario de Redes asistenciales. 2. Prints de pantalla de la publicación en acceso restringido prestadores en la Web de Fonasa.	100% (3/3)	34%	División de Comercialización
3	Mejorar la información disponible sobre la gestión de cotizaciones (3)	N° de publicaciones de Boletines Laborales (BL) en el año t de empleadores morosos de sus obligaciones previsionales en ámbitos de salud. (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de Publicaciones efectivas de empleadores morosos en el BL en año } t / N^{\circ} \text{ de Publicaciones en el BL definidas por la Dirección de Trabajo en año } t) * 100$	1. Email de formalización de entrega del archivo a la Dirección del Trabajo para la Publicación en el Boletín de Infractores Laborales y Previsionales de Empleadores Morosos de Deudas de Cotizaciones de Salud. 2. Email de la Dirección del Trabajo, informando disponibilidad de las Estadísticas del Proceso de Publicación, de acuerdo al N° de publicación, dispuestas por la Dirección del Trabajo. 3. Oficio Ordinario de la Dirección del Trabajo que Informa sobre las fechas de publicación del Boletín Laboral para el año 2020.	50% (3/6)	33%	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 de compra GRD, ya sea por licitación o por 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 2020. No se considerarán casos por compra asociadas a COVID 19 o casos de sospecha de este y campaña de invierno 2020 a través de mecanismo de pago por Grupos Relacionados por el diagnóstico (GRD); además de compra directa GRD Covid19.

- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. El reporte en cuestión deberá demostrar un análisis evolutivo de los últimos tres años, siendo t, t-1, y t-2, indicando principales prestaciones **codificadas**, promedio de procedimientos y diagnósticos por establecimientos de salud. EL reporte de correspondiente al cuarto trimestre estará disponible después del 15 de enero del año t+1, por lo que no será considerado en la medición del indicador para el año t. Se entenderá publicado en la web de Fonasa, a la publicación del reporte en acceso restringido para prestadores, sitio al que acceden los Servicios de Salud con clave.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. La cantidad de publicaciones al año obedece al requerimiento y disposición de la Dirección del Trabajo, de acuerdo a normativa laboral y previsional; actualmente de carácter bimensual. La cantidad de empleadores morosos a publicar y los respectivos montos de deuda publicada es una **prerrogativa** de cada institución, no de la Dirección del Trabajo.

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 2020. 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 de Gestión y Desarrollo de las 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 de Gestión y Desarrollo de las Personas.

COBERTURA: Nacional.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de Tarea	Responsable de Tarea
1	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 (1)	Porcentaje de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 2, resueltos en tiempo en el año t (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 2 resueltos en tiempo} / \text{Total de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 2 en el año t}) * 100$	Informe final de mesa de ayuda con Panel de control año 2020.	85%	20%	División Tecnologías de Información
2	Incorporar en los Planes de Mejora Engagement 2020, al menos una acción extraída del Portafolio de Engagement de FONASA 2019 (2)	Porcentaje de Planes de Mejora Engagement 2020, que contengan, al menos una acción extraída del Portafolio Engagement FONASA 2019 (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de Planes de Mejora engagement 2020, que contengan, al menos una acción extraída del Portafolio Engagement FONASA 2019} / N^{\circ} \text{ de Planes de Mejora Engagement 2020}) * 100$	1. Portafolio Engagement Fonasa 2019. 2. Informe Planes de Mejora Engagement 2020	33% (27/80)	20%	División de Gestión y Desarrollo de las Personas

3	Fortalecer la eficacia de la selección de nuevos ingresos a la Institución (3)	Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección (Eficacia/Proceso)	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección / Total de ingresos a la contrata año t)* 100	1. Informe de Ingresos a la contrata Fonasa año t.	60%	20%	División de Gestión y Desarrollo de las Personas
4	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de nuevas capacitaciones internas en materias relacionadas con el quehacer institucional (4)	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones virtuales o presenciales comprometidas por la División de Fiscalía al 15 de diciembre del año t (Calidad/Proceso)	(N° de capacitaciones virtuales o presenciales realizadas en el año t /N° total de capacitaciones comprometidas en el año t)* 100	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitación.	75% (3/4)	20%	División de Fiscalía
5	Fortalecer las competencias de las contrapartes de Compras del Nivel Central (5)	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones realizadas a las contrapartes de Compras del Nivel Central (Eficacia/Proceso)	(N° de capacitaciones realizadas en el año t /N° total de capacitaciones programadas en el año t)* 100	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitación.	100% (3/3)	20%	División de Administración

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Se considerará por grupo resolutor N° 2 subcategorías "Carencia", "Actualización Persona", "Error de Usuario" resueltos en tiempo. Se considera "Resuelto en tiempo" si es resuelto en 2 días hábiles (48 horas) como máximo
Nivel 2 = Agente Resolutor Usuario Avanzado de Aplicativo OIPA. (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. El Portafolio Engagement Fonasa 2019 es un documento que contiene acciones sugeridas como buenas prácticas para el manejo de las palancas, que nacen de la experiencia levantada en la ejecución de los Planes de Mejora 2019.
Se entenderá por Plan de Mejora la planificación explícita de actividades o acciones conducentes a potenciar el alza o la disminución de palancas, índices o proporciones asociadas a Engagement.
El medio de verificación referente a Informes de planes de mejora se constituirá de un Informe y un archivo Excel (Denominado "Plan de mejora y minuta seguimiento 2020") que contiene, para cada uno de los planes informados, los siguientes datos:
- Nombre del grupo de interés del plan
 - Jefatura responsable del plan
 - Objetivo del plan
 - Acciones de mejora a desarrollar (asociadas al objetivo)
 - Cantidad de actividades comprometidas por acción dentro del periodo (mayo a octubre de 2020)
 - ¿La acción es del Portafolio Fonasa? (Si/no)
 - Cantidad total de actividades ejecutadas
 - Porcentaje de cumplimiento de cada acción
 - Porcentaje cumplimiento total (promediado entre todas las acciones comprometidas)
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Por ingresos a contrata se entenderá al N° de personas que ingresan a Fonasa, ocupando una vacante en forma permanente (hasta el 31 de Diciembre del año t) a través de un Proceso de Reclutamiento y Selección o en forma directa.
- (4) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Las capacitaciones pueden ser realizadas vía e-learning o a través de otra herramienta virtual.
- (5) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Se considerarán como capacitaciones realizadas todas aquellas efectuadas en forma virtual o presencial.

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 2020. 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.

PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO: Atención al Asegurado.

ÁREAS INVOLUCRADAS: División de 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 de Servicio al Usuario.

COBERTURA: Región Metropolitana y VI Región.

PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de Tarea	Responsable de Tarea
1	Habilitar beneficiarios a través de plataformas digitales (1)	Porcentaje de publicaciones realizadas en plataformas digitales (Eficacia/Producto)	(Número de publicaciones realizadas /Total de publicaciones programadas para el año t)*100	1. Programa de trabajo para la habilitación. 2. Informe final de publicaciones .	100% (14/14)	30%	División de Servicio al Usuario
2	Capacitar a las Direcciones Zonales sobre proceso de acreditación (2)	Porcentaje de capacitaciones realizadas sobre acreditación (Eficacia/Proceso)	(Número de capacitaciones realizadas /Total de capacitaciones programadas para el año t)*100	1. Programa con las actividades a realizar 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitaciones	100% (5/5)	30%	División de Servicio al Usuario
3	Medir reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t (3)	Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t (Calidad/Producto)	(Número de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles en el año t /Número de reclamos FONASA resueltos en el año t)*100	Informe gestión de reclamos global	87 % (14100/16200)*100	40%	División de Servicio al Usuario

Nota Indicadores:

- (1) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. La Habilitación es una condición o estado de los beneficiarios que les permite conocer la forma de acceder, las coberturas y los beneficios del Seguro Público de Salud. En este sentido, el objetivo de Fonasa será preparar y entregar información oportuna relacionada con los puntos anteriores. Para este ejercicio, los canales digitales serán los utilizados para realizar esta habilitación de beneficiarios.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. Las capacitaciones serán presenciales o virtuales y serán realizadas a la Dirección zonal Norte, Centro Norte, Centro sur, Sur y Nivel central.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. Se entenderá por reclamos FONASA resueltos todos los reclamos ingresados al sistema informático de solicitudes ciudadanas, en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo en el año t.

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 2020. Se señala además que estos indicadores se encuentran incorporados en el Sistema de Monitoreo de Desempeño Institucional.

EQUIPO Nº 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.

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 2020

Nº	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)	(Nº de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno en el año t / N° total de comunas sin Sucursal Fonasa en el año t) * 100	1. Programa de Actividades 2. Certificado de Actividad o Detalle de atenciones en terreno 3. Listado de comunas sin Sucursal Fonasa.	16% (31/194)	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)	(Nº de charlas realizadas a centros de educación media o superior en el año t / N° de charlas programadas en el año t) * 100	1. Programa de Actividades. 2. Certificado de Actividad.	100% (16/16)	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)	(Nº de actividades de difusión de servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales realizadas en el año t / N° de actividades programadas en el año t) * 100	1. Programa de Actividades. 2. Certificado de Actividad.	100% (24/24)	25%	Direcciones Zonales
4	Realizar actividad de difusión de Fonasa a, al menos, un Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) por dirección zonal (4)	Porcentaje de actividades de difusión de Fonasa a, al menos, un Consejo de la Sociedad Civil por dirección zonal (Eficacia/Producto)	(Nº de actividades de difusión de Fonasa a al menos un Consejo de la Sociedad Civil realizadas en el año t / N° de actividades de difusión programadas a al menos un Consejo 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 considerarán las siguientes actividades: Charlas, Gobiernos en Terreno, Ferias de Salud, Fonasa Móvil, Atenciones en Terreno o virtuales, Ferias de Servicios, Plazas Ciudadanas, Atenciones en Cefam.
- (2) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Se consideran las charlas realizadas de forma virtual y/o presencial.
- (3) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Se consideran las actividades realizadas de forma virtual y/o presencial.
- (4) El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Se consideran las actividades realizadas de forma virtual y/o presencial.

NOVENO: El monitoreo y seguimiento de los compromisos se realizará por periodos trimestrales a contar del 1 de enero y por todo el periodo 2020.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



DR. ENRIQUE PARÍS MANCILLA
MINISTRO DE SALUD

JCRB/KLO



SR. MARCELO MOSSO GÓMEZ
DIRECTOR
FONDO NACIONAL DE SALUD

LBR/BAR/LNR



Distribución:

1. Dirección FONASA
2. Departamento de Control de Gestión - MINSAL
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