



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

## INFORME DETALLADO METAS DE GESTIÓN FONASA 2018 N° 02/2019

---

<b>Institución</b>	<b>: Fondo Nacional de Salud - FONASA</b>
<b>Tema/ Proceso/ Materia</b>	<b>: Validación de Metas de Gestión – Convenio de Desempeño Colectivo FONASA 2018.</b>
<b>Auditor</b>	<b>: Carlos García Gallardo. Depto. Auditoría MINSAL Equipo del Departamento de Auditoría de FONASA</b>
<b>Fecha</b>	<b>: Santiago, 28 de Enero 2019</b>

---

### I. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a los resultados de la verificación de las metas de desempeño de gestión comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo 2018 del Fondo Nacional de Salud (FONASA), en virtud de lo establecido en el artículo 24 del Decreto Supremo N° 983/2003 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento para la aplicación del incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la Ley 19.553, que señala: *“El cumplimiento de las metas de gestión de los equipos definidos en una institución, comprometidas en el convenio de desempeño, será verificado por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio correspondiente, con la colaboración de la Unidad de Auditoría del Servicio o aquella que cumpla tales funciones”*.

De esta forma, con fecha 18 de diciembre de 2018, se realiza la reunión de coordinación entre el Departamento de Auditoría Ministerial y el Departamento de Auditoría del Fondo Nacional de Salud, con el objeto de establecer acuerdos respecto de la verificación de las metas de gestión o de equipos de Trabajo formuladas para el año 2018, determinándose que el Departamento de Auditoría Ministerial tendrá a su cargo la verificación de las metas asociadas al equipo de trabajo N°1. Procesos Estratégicos, el cual comprende 3 metas de gestión.

Lo anterior, toda vez que este equipo comprende, entre otros, a los funcionarios que integran el Departamento de Auditoría Interna, según lo definido en la Resolución Exenta N°3494/2017, de FONASA.<sup>1</sup>

Las metas de desempeño de gestión comprometidas en el convenio de desempeño colectivo 2018 de FONASA, se encuentran consignadas en las Resolución Exenta N° 3494, de fecha 05/12/2017 y mediante la Resolución Exenta Modificatoria N° 44, de fecha 19/07/2018.

---

<sup>1</sup> De acuerdo a lo señalado en el párrafo 2 del artículo 24 DS 983/2003: Las unidades de auditoría del servicio, cuando hayan sido definidas como un equipo o integren otro equipo mayor, se limitarán a proporcionar la información que les sea solicitada por las unidades de auditoría ministeriales en la verificación del cumplimiento de las metas de gestión de su equipo, sin emitir opinión.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

## II. OBJETIVO GENERAL

El presente trabajo corresponde a una actividad de carácter institucional, programada por el Departamento de Auditoría Ministerial y FONASA, para ser desarrollada en el mes de enero del año 2019, conforme a lo estipulado en la normativa citada precedentemente y cuyo objetivo consiste en validar y emitir una opinión respecto del grado de cumplimiento de las metas de desempeño colectivo, establecidas para los equipos de trabajo definidos por la Institución y comprometidas para el año 2018.

## III. ALCANCE

El Fondo Nacional de Salud (FONASA), estableció para el año 2018, la conformación de 3 equipos de trabajo, comprometiendo 3 metas cada uno:

Equipos de Trabajo	Responsable de equipo	Nº de Metas
Nº1 Procesos Estratégicos	Jefe (a) Dpto. de Planificación Institucional	3
Nº2 Procesos de Negocios	Jefe(a) Dpto. de Gestión Financiera	3
Nº3 Procesos de Soporte	Jefe(a) Dpto. Gestión y Desarrollo de Personas	3
<b>Total metas suscritas</b>		<b>9</b>

## IV. OPORTUNIDAD DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

El presente trabajo fue desarrollado en el período comprendido entre los días 15 a 25 de enero, con profesionales del Departamento de Auditoría de FONASA y del Ministerio de Salud. Por la naturaleza de las metas colectivas de gestión formuladas para el año 2018, no comprendió visitas a las Direcciones Zonales Regionales.

## V. EQUIPO DE TRABAJO

- Carlos García Gallardo, Profesional, Depto. Auditoría Ministerial.
- María Isabel Rodríguez, Jefe (s) Depto. Auditoría FONASA.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

## VI. METODOLOGÍA

Para la realización del trabajo se efectuaron, en términos resumidos, las siguientes acciones:

- ✓ Se tomó conocimiento de las metas suscritas y equipos de trabajo definidos.
- ✓ Reunión de Coordinación con profesionales del Depto. de Auditoría Ministerial, y Departamento Auditoría FONASA, para definir distribución de tareas.
- ✓ Análisis de información aportada por FONASA (Equipo 1, revisión por parte del Departamento de Auditoría Ministerial)
- ✓ Aplicación de pruebas de auditoría
- ✓ Recepción de informe de metas validadas por el Departamento de Auditoría de FONASA (Equipos 2 y 3)
- ✓ Consolidación de resultados y elaboración de informe final

## VII. LIMITACIONES OBSERVADAS EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para la opinión emitida por el Auditoría, la presente verificación no considera auditoría de sistemas de información computacional, utilizados en la generación de informes o respaldos de información asociados a las metas evaluadas.

## VIII. RESULTADOS DETALLADOS DE LA AUDITORÍA

### Equipo N° 1: Procesos Estratégicos

**Objetivo:** Cumplir con las tareas para la construcción del nuevo plan de salud, difusión, marketing y comunicaciones tanto internas como externas, junto al 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.

**Responsable del Equipo:** Jefe de División de Planificación Institucional.

El siguiente cuadro, identifica el compromiso, las metas estipuladas, sus indicadores y el porcentaje de cumplimiento de obtenido en cada una de ellas.

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ambito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual y Ponderación	Resultado	Validación
1	Propuesta de aumento del número de PAD MLE disponibles para los asegurados Fonasa en el año 2019. <sup>1</sup>	Porcentaje de aumento del número de PAD's MLE propuesto en la formulación del Proyecto presupuestario 2019	$(\text{N}^\circ \text{ PAD's nuevos propuestos en el Proyecto Presupuestario año } t+1 / \text{N}^\circ \text{ PAD's disponibles para los asegurados Fonasa año } t) * 100$	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%	100% (19/55)	Validada 100% sin observaciones por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL

<sup>1</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión:	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código:	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

2	Potenciar y fortalecer el nivel de respuestas a través del canal de comunicación @Ayuda Fonasa. <sup>2</sup>	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 @AyudaFonasa.	90% (90/100) 30%	100% (100/100)	Validada 100% sin observaciones por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL
3	Informar el estatus de las observaciones formuladas por Contraloría General de la República en sus informes de auditoría realizadas a Fonasa. <sup>3</sup>	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%	100% 4/4	Validada 100% con observaciones por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL

**Notas de revisión:**

Con la finalidad de validar la integridad de la información expresada en la meta número 2, respecto a las consultas vía ayuda Fonasa realizadas por usuarios, se tomó una muestra de 47 partidas, las cuales se encuentran sin observación.

**Equipo N° 2: Procesos de Negocios.**

**Objetivo:** Cumplir con todas las actividades claves que se deben realizar en FONASA para cumplir con el rol de 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.

**Responsable del Equipo:** Jefe de División de Gestión Financiera.

El siguiente cuadro, identifica el compromiso, las metas estipuladas, sus indicadores y el porcentaje de cumplimiento de obtenido en cada una de ellas.

<sup>2</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual. Esta meta medirá las consultas ingresadas vía @AyudaFonasa hasta el 30 de noviembre de 2018 y respondidas hasta el 31 de diciembre de 2018.

<sup>3</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor esperado anual.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ambito)	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor Esperado anual y Ponderación	Valor efectivo 31/12/2018	Validación
1	Auditoría del 55% de compras por GRD a prestadores privados, con casos outlier superior <sup>1</sup>	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 de auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	55% (175/318) 30%	60.49% (196/324)	100% Sin observaciones
2	Publicar en el sitio web de FONASA los informes de Beneficiarios de la Ley Ricarte Soto (N°20.850) <sup>2</sup>	Porcentaje de informes de beneficiarios de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicada en el sitio web del FONASA.	$(N^{\circ} \text{ Total de informes de beneficiario de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicados en el sitio web del FONASA en el año } t / N^{\circ} \text{ Total de informes de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, comprometidos en el año } t) * 100$	1. Print page del sitio web del FONASA, con la publicación del Informe. 2. Informes de beneficiarios acogidos a la Ley N°20.850 Ricarte Soto.	100% (3/3) 40%	100% (3/3)	100% Sin observaciones
3	Publicar los reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud. <sup>3</sup>	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 la publicación en link o en la página web FONASA	100% (4/4) 30%	100% (4/4)	100% Sin observaciones

<sup>1</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual, Se supone vigente la licitación para compra a prestadores privados mediante mecanismo GRD, ya sea por licitación o trato directo. Se entenderá por Outlier Superior lo definido según 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.

<sup>2</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado Anual. Beneficiarios: Corresponde a todas las pacientes confirmados para acogerse a los Beneficios que estipula la Ley 20.285 durante el año 2018. Además se adjuntará print page de la publicación.

<sup>3</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al valor de 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 de FONASA, se enviará el reporte a través de Link.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión:	UAI DET MEGFONASA2018 01_V1
Código:	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

### 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.

**Responsable del Equipo:** Jefe de División Gestión y Desarrollo de Personas.

El siguiente cuadro, identifica el compromiso, las metas estipuladas, sus indicadores y el porcentaje de cumplimiento de obtenido en cada una de ellas.

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor Esperado anual y Ponderación	Valor efectivo 31/12/2017	Observaciones
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 otorgan el FONASA <sup>1</sup>	Porcentaje de funcionarios de FONASA que aprueben el Programa de Formación Asesores en Salud.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que aprueben el programa de formación asesores en salud año } t \text{ / Total funcionarios que atienden público en sucursales en año } t) * 100$	1. Resolución con funcionarios aprobados en año t-1 2. Resolución con funcionarios aprobados en el año t 3. Informe de Cumplimiento 4. Informe funcionarios que atienden público.	60% (317/529) 30%	66.5% (352/529)	100% Sin observaciones
2	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de las capacitaciones internas en materias	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones comprometidas al 15 de diciembre del año 2018	$(\text{Número de capacitaciones realizadas} / \text{Total de capacitaciones comprometidas en el año } t) * 100$	1. Resolución con asistentes a cada capacitación. 2. Copia de la convocatoria efectuada por el área de	100% (5/5) 40%	100% (5/5)	100% Sin observaciones

<sup>1</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual. Este indicador es acumulado y comienza en 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.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión:	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código:	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

N°	Meta	Nombre indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor Esperado anual y Ponderación	Valor efectivo 31/12/2017	Observaciones
	relacionadas con el quehacer institucional o de interés de los funcionarios del fondo. <sup>1</sup>			capacitación del Fondo. 3. Programa con la descripción de la capacitación. 4. Presentaciones de cada capacitación.			
3	Implementación de herramientas datamart en la Institución para GRD. <sup>2</sup>	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 e implementar en herramienta BI en año t) *100	Informe datamart Implementadas 2018.	100% (1/1) 30%	100% (1/1)	100% Sin observaciones

<sup>1</sup> El cumplimiento de este indicador, será proporcional al Valor Esperado anual.

<sup>2</sup> 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 negocios específica.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI_DET_MEGFONASA2018_01
Versión	UAI_DET_MEGFONASA2018_01_V1
Código	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

## IX. CONCLUSIÓN

El presente informe constituye un consolidado de las validaciones efectuadas por los Departamentos de Auditoría Ministerial y de FONASA, siendo responsabilidad de cada uno de ellos los resultados de la evaluación de las metas respectivas.<sup>1</sup>

Teniendo presente los resultados de la revisión efectuada, es dable concluir que las metas suscritas por los equipos de trabajo del Fondo Nacional de Salud, para el período Enero – Diciembre de 2018 cumplen satisfactoriamente con los objetivos propuestos, obteniendo los porcentajes de cumplimiento que se detallan en el siguiente cuadro.

Equipo de Trabajo	Total de Metas	Porcentaje de cumplimiento
Procesos Estratégicos	3	100%
Proceso de Negocios	3	100%
Proceso de Soporte	3	100%

Saluda atentamente.

**Carlos García Gallardo**  
Auditor Interno  
Departamento de Auditoría Ministerial

**Ana María Martínez Silva**  
Jefa (S) Departamento de Auditoría  
Ministerial

<sup>1</sup> Para las metas validadas por el Departamento de Auditoría Ministerial, los resultados detallados se presentan en anexo adjunto, siendo resguardados en el mismo, los papeles de trabajo que respaldan los resultados.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	UAI DET MEGFONASA2018 01
Versión:	UAI DET MEGFONASA2018 01 V1
Código:	RUT -12
Fecha emisión:	28/01/2018

# ANEXOS

**INFORME VALIDACIÓN METAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2018,  
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FONASA**

**MINUTA VALIDACIÓN METAS DE GESTIÓN  
FONASA 2018  
EQUIPO DE TRABAJO N° 1**



**REVISIÓN**  
**Metas de Gestión Institucional 2018**  
**Convenio de Desempeño Colectivo**

---

**División de Auditoría Interna**  
**Enero 2019**

**EQUIPO Nº 2: PROCESOS DE NEGOCIOS  
PERIODO DE MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

Nº	Nombre Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Meta	Ponderación de la meta	Responsable de la meta	Valor efectivo 31/12/2018	Resultados revisor
1	Porcentaje de auditorías realizadas a casos GRD outlier superior de prestadores privados en el año t.	(Nº casos auditados GRD prestador privado con outlier superior año t / Nº Total casos GRD prestador privado con outlier superior, año t) * 100	Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	55% (175/318)	30%	División de Contratación de Prestadores	60,5% (196/324)	Indicador validado sin observaciones.  Se revisó "Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados Diciembre 2018", que constituye el medio de verificación para este indicador, analizando la consistencia y razonabilidad de la información reportada. Al respecto, es posible concluir que el indicador muestra un sobrecumplimiento de su meta, alcanzando un valor efectivo de 60,5% a la fecha de esta revisión.  Cabe destacar que para efectos de la revisión, el análisis realizado comprendió cuadratura de los casos reportados según distribución (Direcciones Zonales y Nivel Central) y revisión de una muestra de casos, con el objetivo de evidenciar que éstos fueron auditados, tal como lo establece el indicador y su respectiva nota explicativa.
2	Porcentaje de Informes de Beneficiarios de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicados en el sitio Web del FONASA.	(Nº total de informe de beneficiarios de la Ley N°20.850 Ricarte Soto, publicados en el sitio web del FONASA, en el año t / N° total de informes de la ley N°20.850 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	100% (3/3)	Indicador validado sin observaciones.  Se verificó la existencia y publicación de 3 informes de beneficiarios LRS emitidos en los meses abril, agosto y diciembre del año 2018.  Para lo anterior se constató, en la página web del FONASA, que los informes antes mencionados estuviesen disponibles y acorde a los medios de verificación recibidos, analizando consistencia de los datos (fecha y cifras) en cada informe.  Adicionalmente se recibió como medio de verificación 3 print page del sitio web del FONASA, los cuales dan cuenta de la publicación de cada informe.

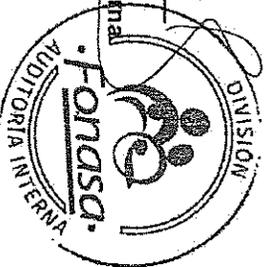
3	<p>Porcentaje de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en Web FONASA.</p>	<p>(Numeros de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud Publicados en la Web FONASA, en el año t/Total de Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud, comprometidos a publicar en la web FONASA durante el año t) * 100</p>	<p>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.</p>	<p>100% (4/4)</p>	<p>30%</p>	<p>División de Gestión Financiera</p>	<p>100% (4/4)</p>	<p>Indicador validado sin observaciones.  Se verificaron las 4 notas Internas (1F N°31777/2018, 1F/N°5258/2018, 1F/N°6846/2018 y 1F/N°90/2019) dirigidas al Depto. de Control de Gestión donde se adjuntan los reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud N°1, N°2, N°3 y N°4 emitidos en Abril, Agosto, Octubre y Diciembre 2018 respectivamente.  Por consiguiente, también se verificó el print pantalla de la publicación de los Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud N°1, N°2, N°3 y N°4 en la página WEB de FONASA, además, cabe destacar que en este caso se verificó la publicación efectiva de los reportes mencionados, ingresando con usuario y clave habilitado de forma temporal en la web de FONASA para esta validación.  Por último se verificaron los 4 Reportes de Transferencias PPV y Ejecución Financiera de los Servicios de Salud emitidos en las fechas mencionadas anteriormente.</p>
---	--	---	--	-----------------------	------------	---------------------------------------	-------------------	--

**WIJPO N° 3: PROCESOS DE SOPORTE  
PRIMERA MEDICIÓN: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

Nombre Indicador	Fórmula de cálculo	Método de verificación	Meta	Ponderación de datos	Responsable de tarea	Valor objetivo 31/12/2018	Resultados Revisión
<p>Porcentaje de funcionarios de FONNSA que aprueban el Programa de Formación Asesores en Salud</p>	<p>(N° de Funcionarios que aprueban el Programa de Formación Asesores en Salud año t y año t-1) / Total funcionarios que atienden público en su cursales en año t) * 100</p>	<p>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.</p>	<p>60% (317/529)</p>	<p>30%</p>	<p>División Gestión y Desarrollo de Personas</p>	<p>66.5% (352/529)</p>	<p>Indicador validado sin observaciones.  Se revisó la siguiente información: 1. Resolución con funcionarios que aprobaron Programa de Formación Asesores en Salud en año t-1. 2. Resolución con funcionarios que aprobaron Programa de Formación Asesores en Salud en año t 3. Informe de Cumplimiento "Programa de Formación Asesores en Salud, año 2018". 4. Informe Funcionarios que atienden público, con fecha de corte al 31.05.2018.  Los antecedentes detallados anteriormente constituyen los medios de verificación de este indicador, los cuales fueron verificados, constataándose su consistencia y correspondencia con el período de medición. No se observaron errores de omisión, inconsistencia o irrexactitud.  En definitiva los medios de verificación revisados sustentan el cumplimiento del indicador.  Indicador validado sin observaciones.  Se procedió a verificar la existencia y contenido de los siguientes antecedentes: 1.- Programas de Capacitación de cada materia. 2. Convocatoria a las capacitaciones mediante correos institucionales a sus funcionarios. 3. Presentaciones de las capacitaciones mediante documentos PPT o PDF. 4. Resoluciones de cada capacitación con indicación de los funcionarios asistentes. Las capacitaciones fueron impartidas por los funcionarios de la división de Fiscalía en las respectivas fechas que se encontraban programadas: 1) Ley 21063, 2) Compras Públicas, 3) Responsabilidad Administrativa, 4)</p>
<p>Porcentaje de ejecución de las capacitaciones comprometidas al 15 de diciembre del año 2018.</p>	<p>(Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones comprometidas al año t) * 100</p>	<p>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.</p>	<p>100% (5/5)</p>	<p>40%</p>	<p>División de Fiscalía</p>	<p>100% (5/5)</p>	<p>Indicador validado sin observaciones.  Se procedió a verificar la existencia y contenido de los siguientes antecedentes: 1.- Programas de Capacitación de cada materia. 2. Convocatoria a las capacitaciones mediante correos institucionales a sus funcionarios. 3. Presentaciones de las capacitaciones mediante documentos PPT o PDF. 4. Resoluciones de cada capacitación con indicación de los funcionarios asistentes. Las capacitaciones fueron impartidas por los funcionarios de la división de Fiscalía en las respectivas fechas que se encontraban programadas: 1) Ley 21063, 2) Compras Públicas, 3) Responsabilidad Administrativa, 4)</p>

							Derechos y Deberes y 5) Protección a la Maternidad. Los documentos revisados constituyen los medios de verificación que sustentan el cumplimiento de la actividad y del 100% en el cálculo de su indicador.	
3	Porcentaje de Implementación de Datamart GRD en la institución en año t	(N° de datamart GRD modelada e implementada en el año t / Total de datamart de herramienta BI implementadas a herramienta BI en año t) * 100	Informe datamart implementada en 2018.	100% (1/1)	30%	División de Tecnología de Información	100% (1/1)	Indicador validado sin observaciones.  Se revisó informe con el detalle de la información que proporciona el Datamart GRD, el cual entrega a modo de print de pantalla la diferente información que esta herramienta proporciona.  Finalmente, se observa RFC (Documento que aprueba el paso a producción) que avala que el Datamart está en ambiente productivo y aceptado por la unidad de negocio, tras verificar la firma de aceptación de dicha unidad.

M. Isabel Rodriguez M.  
Jefe (S) División Auditoría Interna  
FONASA



**MINUTA: “VALIDACIÓN DE METAS POR EQUIPO DE TRABAJO”**  
**AÑO 2018**  
**FONDO NACIONAL DE SALUD**  
**EQUIPO DE TRABAJO N°1**

**Objetivo:** Validar el estado de cumplimiento de metas de desempeño colectivo, por Equipos de Trabajo, suscrita por la Ministra de Salud y el Fondo Nacional de Salud (FONASA).

**Metodología:** Con fecha 25 de enero del año 2018 y en virtud de lo establecido en el artículo 24 del Decreto Supremo N°983 del 30 de octubre de 2003, que señala: "El cumplimiento de las metas de gestión de los equipos definidos en una institución, comprometidas en el convenio de desempeño, será verificado por la unidad de auditoría interna del ministerio correspondiente con la colaboración de la unidad de auditoría del servicio o aquella que cumpla tales funciones", se procedió a realizar una validación del cumplimiento de las metas por equipos de trabajo suscritas, en el marco del convenio firmado entre el Ministerio de Salud y el Fondo Nacional de Salud.

Por lo antes mencionado, en reunión sostenida el día 18 de diciembre del 2018, entre el Departamento de Auditoría de FONASA y el Departamento de Auditoría del Ministerio de Salud, se acordó que la revisión y validación de los 3 equipos de trabajo de FONASA, se realizará de la siguiente manera:

- ✓ Departamento de Auditoría MINSAL, revisará al equipo 1
- ✓ Departamento del Auditoría FONASA, revisará a los equipos 2 y 3

**DESARROLLO DE LA EVALUACION DE COMPROMISOS**

***Compromiso N°1: Propuesta de aumento del número de PAD MLE disponibles para los asegurados Fonasa en el año 2019***

Fórmula de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ PAD}'s \text{ nuevos propuestos en el proyecto presupuestario año } t+1 / N^{\circ} \text{ PAD}'s \text{ disponibles para los asegurados Fonasa año } t) * 100.$

Medios de Verificación:

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 años 2018.

Meta Anual: 100% (6/55)

Ponderación: 40%

**Resultados:**

- ✓ Se verificó la existencia y envío de Nota interna n°5181/2018 enviado por jefatura de la División de Planificación Institucional al Director, con fecha 03 de octubre del 2018, proyecto en el cual, se detallan 19 nuevos PAD para ser incluidos en el proyecto.
- ✓ Además, se verificó la existencia de la minuta denominada; minuta emitida el 30 de agosto 2018, la cual contiene detalle arancel MLE grupo 25 años 2018.

En consecuencia, dado el antecedente tenido a la vista, se valida el cumplimiento del presente compromiso en un 100% (6/55), sin observaciones.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (6/55), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de la nota interna comprometida. Pondera con un 40% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

***Compromiso N°2: Potenciar y fortalecer el nivel de respuestas a través del canal de comunicación @Ayuda Fonasa.***

Fórmula de cálculo:  $(\text{Número de consultas respondidas por @Ayuda Fonasa} / \text{Número total de consultas ingresadas por @Ayuda Fonasa}) * 100.$

Medios de Verificación: Informe anual de consultas vía @AyudaFonasa.

Meta Anual: 90% (90/100)

Ponderación: 30%

**Resultados:**

Para efecto de validación del presente compromiso, se tomó conocimiento y se realizó lo siguiente:

- ✓ Informe anual elaborado por el Departamento de Comunicación y Marketing, respecto a las consultas vía @AyudaFonasa. Este documento informa 4.322 consultas realizadas, entre los periodos de enero a noviembre, las cuales de acuerdo a informe, fueron resueltas todas en el período.

Se tomó una muestra correspondiente a los días 26 de octubre del 2018 y 26 de noviembre del 2018, con la finalidad de validar la integridad de los registros informados. Respecto a la validación del twitter institucional, esta no arrojó diferencias con la planilla registro.

En consecuencia, dado el antecedente tenido a la vista, se valida el cumplimiento del presente compromiso en un 100% (90/100), sin observaciones.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (90/100), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de la meta comprometida. Pondera con un 30% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

***Compromiso N°3: Informar el estatus de las observaciones formuladas por Contraloría General de la República en sus informes de auditoría realizadas a Fonasa***

Fórmula de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de informes de seguimiento elaborados en el año } t, \text{ asociados a informes emitidos por la CGR} / N^{\circ} \text{ informes de seguimiento planificados para el año } t, \text{ asociados a informes emitidos por la CGR}) * 100$

Medios de Verificación:

Informes de seguimiento enviados a la dirección del FONASA

Meta Anual: 100% (4/4)

Ponderación: 30%

**Resultados:**

Para efecto de validación del presente compromiso, se tomó conocimiento de los siguientes informes trimestrales:

1. Informes de seguimiento enviado en nota interna 3ª N°2873/2018 con fecha 27 de abril 2018.
2. Informes de seguimiento enviado en nota interna 3ª N°5103/2018 con fecha 31 de julio 2018.
3. Informes de seguimiento enviado en nota interna 3ª N°6933/2018 con fecha 12 de noviembre 2018.
4. Informes de seguimiento enviado en nota interna 3ª N°7737/2018 con fecha 27 de diciembre 2018.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (4/4), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de los 4 informes comprometidos. Pondera con un 30% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

  
**CARLOS GARCÍA GALLARDO**  
**AUDITOR INTERNO**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA MINISTERIAL**