



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número	INFO.DET_MEGFONASA2021_01
Versión	INFO.DET_MEGFONASA2021_01_V1
Código	RUT-12
Fecha emisión	29/01/2021

## INFORME DETALLADO METAS DE GESTIÓN FONASA 2020 N° 01/2021

---

<b>Institución</b>	: Fondo Nacional de Salud - FONASA
<b>Tema/ Proceso/ Materia</b>	: Validación de Metas de Gestión – Convenio de Desempeño Colectivo FONASA 2020.
<b>Auditor</b>	: Carlos García Gallardo. Depto. Auditoría MINSAL División de Auditoría de FONASA
<b>Fecha</b>	: Santiago, 29 de Enero 2021

---

### 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 2020 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 17 de diciembre de 2020, se realizó la reunión de coordinación entre la División de Auditoría de FONASA y el Departamento de Auditoría Ministerial, con el objeto de establecer acuerdos respecto de la verificación de las metas de gestión o de equipos de Trabajo formuladas para el año 2020, determinándose que el Departamento de Auditoría Ministerial tendrá a su cargo la verificación de las metas asociadas al equipo de trabajo N°1 y 2 y la División de Auditoría FONASA, validará los equipos de trabajo N° 3, 4 y 5.

Las metas de gestión del convenio de desempeño colectivo para el 2020 de FONASA, se encuentran consignadas en la Resolución Exenta N°111 de fecha 09 de diciembre 2019 y mediante las resoluciones exentas modificatorias N°66 de fecha 11 de septiembre de 2020 y N°83 del 11 de diciembre de 2020.

### II. OBJETIVO GENERAL

El presente trabajo corresponde a una actividad de carácter institucional, programada por el Departamento de Auditoría Ministerial y la División de Auditoría FONASA, para ser desarrollada en el mes de enero del año 2021, 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 2020.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DET.ME.GFONASA2021_01
Versión:	INFO.DET.ME.GFONASA2021_01_V1
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

### III. ALCANCE

El Fondo Nacional de Salud (FONASA), estableció para el año 2020, la conformación de 5 equipos de trabajo:

Equipos de Trabajo	Responsable de equipo	Nº de Metas
Nº1 Procesos Estratégicos.	Jefe (a) de División de Desarrollo Institucional.	5
Nº2 Procesos de Negocios.	Jefe(a) División de Gestión Financiera.	3
Nº3 Procesos de Soporte.	Jefe(a) de División de Gestión y Desarrollo de Personas.	5
Nº 4 Procesos Operacionales Nivel Central y VI Región.	Jefe(a) de División de Servicio al Usuario.	3
Nº 5 Direcciones Zonales.	Director (a) Zonal Centro Sur.	4
<b>Total metas suscritas</b>		<b>20</b>

### IV. OPORTUNIDAD DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

El presente trabajo fue desarrollado en el período comprendido entre los días 20 a 27 de enero, con profesionales de la División de Auditoría FONASA y del Departamento de Auditoría del Ministerio de Salud.

### V. EQUIPO DE TRABAJO

- Vanesa Núñez González, División de Auditoría FONASA.
- Carlos García Gallardo, Departamento de Auditoría, Ministerio de Salud.

### 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 de profesional del Depto. de Auditoría Ministerial con la División de Auditoría FONASA, para definir distribución de tareas.
- ✓ Análisis de información aportada por FONASA (Equipo N°1, N°2 y revisión por parte del Departamento de Auditoría, Ministerio de Salud)
- ✓ Aplicación de pruebas de auditoría.
- ✓ Recepción de informe de metas validadas por el Departamento de Auditoría de FONASA (Equipos N°3, N°4 y N°5).
- ✓ Consolidación de resultados y elaboración de informe final.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DET MEGFONASA2021_01
Versión:	INFO.DET MEGFONASA2021_01_V1
Código:	R1FF-12
Fecha emisión:	29/01/2021

## VII. CONSIDERACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Se excluye de emitir opinión sobre aquellos sistemas computacionales que generan información base para verificar el cumplimiento de metas, toda vez que estos sistemas no han sido auditados por este Departamento. Por tanto, la evaluación de metas asociadas se remitió a verificar los cálculos y/o antecedentes a partir de los reportes que estos sistemas proveen. Igual situación acontece con algunas metas en las cuales no es factible opinar sobre la integridad del universo (denominadores de indicadores).

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

No se presentaron.

## IX. RESULTADOS DETALLADOS DE LA AUDITORÍA

### Equipo 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.

**Responsable del Equipo:** Jefe (a) de División de Desarrollo 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	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
1	Diagnosticar y Evaluar la efectividad en las comunicaciones internas.	Porcentaje de actividades para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas.	$(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas año t} / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas año t}) * 100$	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%	100% (3/3) 20%	Validada 100% Sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DET.MEGFONASA2021_01
Versión:	INFO.DET.MEGFONASA2021_01_V1
Código:	RIFT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

N°	Meta	Nombre Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
2	Proponer aumento del número de paquetes de prestaciones MLE disponibles para los asegurados Fonasa para el 2021.	Porcentaje de aumento del número de paquetes de prestaciones MLE propuestos al director de Fonasa.	$(N^{\circ} \text{ de paquetes de prestaciones nuevos propuestos al director de Fonasa para el año } t+1 / \text{Número de Paquetes de prestaciones disponibles para los asegurados Fonasa en el año } t) * 100$	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%	16% (11/73) 20%	Validada 100% Sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL
3	Cumplir con el programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad.	Porcentaje de actividades realizadas del programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad.	$(N^{\circ} \text{ de actividades del programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades del programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad planificadas en el año } t) * 100$	1. Programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad. 2. Listado de 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%	100% (4/4) 20%	Validada 100% Sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL
4	Potenciar actividades colaborativas con los embajadores de experiencia de usuarios.	Porcentaje de cumplimiento de actividades realizadas en conjunto con los embajadores de Experiencia de Usuarios.	$(N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas con los embajadores de Experiencia de Usuarios en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades programadas con los embajadores de Experiencia de Usuarios en el año } t) * 100$	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitaciones.	100% (4/4) 20%	100% (4/4) 20%	Validada 100% Sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL
5	Cumplir el plan trienal de concursabilidad y carrera funcionaria establecido con el Servicio Civil.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Trienal.	$(N^{\circ} \text{ de actividades de Plan Trienal realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas del Plan Trienal del año } t) * 100$	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%	70% (18/25) 20%	Validada 100% Sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL



Cabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DET.MIEGFONASA2021_01
Versión:	INFO.DET.MIEGFONASA2021_01_V1
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

### Equipo 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.

**Responsable del Equipo:** Jefe(a) 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.

N°	Meta	Nombre Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
1	Auditar el 62% de casos GRD a prestadores privados con outlier superior.	Porcentaje de auditorías realizadas a casos GRD outlier superior de prestadores privados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de casos auditados GRD prestador privado con outlier superior en el año t} / N^{\circ} \text{ Total de casos GRD prestador privado con outlier superior, año t y pendientes de auditar de años anteriores}) * 100$	Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.	62% (200/325) 33%	70% (228/325) 33%	Validada 100% Sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL.
2	Monitorear la gestión clínica realizada por los prestadores públicos en función de las normas técnicas administrativas vigentes referente a grupo relacionado de diagnóstico GRD.	Porcentaje de reportes trimestrales referente a GRD publicados en la web de Fonasa y enviados a la Subsecretaría de Redes Asistenciales.	$(N^{\circ} \text{ de reportes publicados en la web de Fonasa y enviados a la Subsecretaría de Redes Asistenciales} / N^{\circ} \text{ de reportes comprometidos}) * 100$	1. Oficios del Director de Fonasa al Subsecretario de Redes Asistenciales. 2. Prints de pantalla de la publicación en acceso restringido prestadores en la web de Fonasa.	100% (3/3) 34%	100% (3/3) 34%	Validada 100% sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Numero:	INFO.DET.MEGFONASA2021_01
Versión:	INFO.DET.MEGFONASA2021_01_V1
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

N°	Meta	Nombre indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
3	Mejorar la información disponible sobre la gestión de cotizaciones.	N° de publicaciones de Boletines Laborales (BL) en el año t de empleadores morosos de sus obligaciones previsionales en ámbitos de salud.	$(N^{\circ} \text{ de Publicaciones efectivas de empleadores morosos en el BL en año } t / N^{\circ} \text{ de Publicaciones en el BL definidas por la Dirección de Trabajo en año } t) * 100$	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%	50% (3/6) 33%	Validada 100% sin observación por Equipo Dpto. Auditoría MINSAL

### 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(a) 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.



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DET.MEJ.FONASA2021.01
Versión:	INFO.DET.MEJ.FONASA2021.01.VI
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

N°	Meta	Nombre Indicador	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
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.	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.	$(N^{\circ} \text{ de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 2 resueltos en tiempo} / \text{Total de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 2 en el año t}) * 100$	Informe final de mesa de ayuda con Panel de control año 2020.	85% 20%	85% 20%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA
2	Incorporar en los Planes de Mejora Engagement 2020, al menos una acción extraída del Portafolio de Engagement de FONASA 2019.	Porcentaje de Planes de Mejora Engagement 2020, que contengan, al menos una acción extraída del Portafolio Engagement FONASA 2019	$(N^{\circ} \text{ de Planes de Mejora engagement 2020, que contengan, al menos una acción extraída del Portafolio Engagement FONASA 2019} / N^{\circ} \text{ de Planes de Mejora Engagement 2020}) * 100$	1. Portafolio Engagement Fonasa 2019. 2. Informe Planes de Mejora Engagement 2020.	33% (27/80) 20%	33% (27/80) 20%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA
3	Fortalecer la eficacia de la selección de nuevos ingresos a la Institución	Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año t}) * 100$	Informe de Ingresos a la contrata Fonasa año t.	60% 20%	60% 20%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA
4	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de nuevas capacitaciones internas en materias	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones virtuales o presenciales comprometidas al	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones virtuales o presenciales realizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de capacitaciones}) * 100$	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia.	75% (3/4) 20%	75% (3/4) 20%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Numero:	INFO.DET.MEGFONASA2021.01
Version:	INFO.DET.MEGFONASA2021.01.V1
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

N°	Meta	Nombre Indicador	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
	relacionadas con el quehacer institucional	15 de diciembre del año t	comprometidas en el año t)* 100	3. Informe de capacitación			
5	Fortalecer las competencias de las contrapartes de Compras del Nivel Central	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones realizadas a las contrapartes de Compras del Nivel Central.	(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%	100% (3/3) 20%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA

#### 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.

**Responsable del Equipo:** Jefe(a) de División de Servicio al Usuario.

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	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
1	Habilitar beneficiarios a través de plataformas digitales	Porcentaje de publicaciones realizadas en plataformas digitales	(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%	100% (14/14) 30%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA
2	Capacitar a las Direcciones Zonales sobre proceso de acreditación	Porcentaje de capacitaciones realizadas sobre acreditación	(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%	100% (5/5) 30%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA





Cabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DET.MEGFONASA2021.01
Versión:	INFO.DET.MEGFONASA2021.01.V1
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

Nº	Meta	Nombre indicador	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
3	Medir reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t	Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t	(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) 40%	87% (14100/16200) 40%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA

#### 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.

**Responsable del Equipo:** Director (a) Zonal Centro Sur.

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

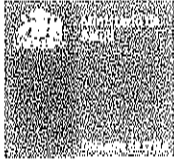
Nº	Meta	Nombre indicador	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
1	Realizar actividades en terreno en comunas sin Sucursal Fonasa.	Porcentaje de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno.	(Nº de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno en el año t / Nº 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%	16% (31/194) 25%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA
2	Difundir Plan de Salud a centros de educación media o superior.	Porcentaje de charlas realizadas a centros de educación media o superior.	(Nº de charlas realizadas a centros de educación media o superior en el año t / Nº de charlas programadas en el año t) * 100.	1. Programa de actividades. 2. Certificado de actividad.	100% (16/16) 25%	100% (16/16) 25%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Numero:	INFO.DET. MEGFONASA2021_01
Version:	INFO.DET. MEGFONASA2021_01_VI
Código:	RUFF-12
Fecha emisión:	29/01/2021

N°	Meta	Nombre Indicador	Fórmula de cálculo o medición	Medio verificación	Valor esperado y ponderación	Resultado	Validación
3	Difundir servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales	Porcentaje de actividades de difusión de servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales realizadas	$(N^{\circ} \text{ de actividades de difusión de servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades programadas en el año } t) * 100$	1. Programa de Actividades. 2. Certificado de Actividad.	100% (24/24) 25%	100% (24/24) 25%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA
4	Realizar actividad de difusión de Fonasa a, al menos, un Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) por dirección zonal.	Porcentaje de actividades de difusión de Fonasa a, al menos, un Consejo de la Sociedad Civil por dirección zonal. (Eficacia/Productor)	$(N^{\circ} \text{ de actividades de difusión de Fonasa a al menos un Consejo de la Sociedad Civil realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de difusión programadas a al menos un Consejo de la Sociedad Civil en el año } t) * 100$	1. Programa de Actividades. 2. Certificado de Actividad.	100% (4/4) 25%	100% (4/4) 25%	100% Sin observaciones División de Auditoría FONASA



Gabinete Ministerial  
Departamento de Auditoría

Número:	INFO.DEF.MEGFONASA2021_01
Versión:	INFO.DEF.MEGFONASA2021_01_V1
Código:	RUT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

## X. CONCLUSIÓN

El presente informe constituye un consolidado de las validaciones efectuadas por los Departamentos de Auditoría Ministerial y la División de Auditoría 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 2020 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	5	100%
Proceso de Negocios	3	100%
Proceso de Soporte	5	100%
Procesos Operacionales Nivel Central y VI Región	3	100%
Direcciones Zonales	4	100%

Saluda atentamente.

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

**Pamela Pérez Reyes**  
Supervisor  
Departamento de Auditoría

**Enrique Parra Ruiz**  
Departamento de Auditoría

<sup>1</sup> Para las metas validadas por el Departamento de Auditoría, 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:	INI-O.D.E.C. MEGFONASA2021_01
Versión:	INFO DET MEGFONASA2021_01_V1
Código:	RIFT-12
Fecha emisión:	29/01/2021

## **ANEXOS**

**ANEXO 1 - MINUTA VALIDACIÓN METAS DE GESTIÓN  
ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA MINISTERIAL  
EQUIPOS DE TRABAJO N° 1 y N° 2**

**ANEXO 2 - INFORME VALIDACIÓN METAS DE GESTIÓN  
INSTITUCIONAL 2020,  
ELABORADO POR LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA FONASA  
EQUIPOS DE TRABAJO N°3, N°4 Y N°5**

**MINUTA: "VALIDACIÓN DE METAS POR EQUIPO DE TRABAJO"**  
**AÑO 2018**  
**FONDO NACIONAL DE SALUD**  
**EQUIPO DE TRABAJO N°1 y N°2**

**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 17 de diciembre de 2020 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 17 de diciembre de 2020, entre la División de Auditoría de FONASA y el Departamento de Auditoría del Ministerio de Salud, se acordó que la revisión y validación de los 5 equipos de trabajo de FONASA, se realizará de la siguiente manera:

- Departamento de Auditoría MINSAL, revisará al equipo N°1 y N°2.
- Departamento de Auditoría FONASA, revisará a los equipos N°3, N°4 y N°5.

**DESARROLLO DE LA EVALUACION DE COMPROMISOS**

**Equipo N°1**

**Compromiso N°1: Diagnosticar y Evaluar la efectividad en las comunicaciones internas.**

**Fórmula de cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas año t} / N^{\circ} \text{ de actividades comprometidas para el diagnóstico y propuesta del plan de mejora para la efectividad en las comunicaciones internas año t}) * 100$

**Medios de Verificación:**

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.

**Meta Anual:** 100% (3/3)

**Ponderación:** 20%

**Resultados:**

- Se verificó programa de actividades agosto 2020.
- Además, se comprobó la existencia Informe de resultados de comunicaciones internas de noviembre 2020.
- Se acreditó la elaboración de acta del comité ejecutivo de noviembre 2020.

En consecuencia, dado el antecedente tenido a la vista, se valida el cumplimiento del presente compromiso en un 100% (3/3), sin observaciones.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (3/3), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de la nota interna comprometida. Pondera con un 20% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

**Compromiso N°2: Proponer aumento del número de paquetes de prestaciones MLE disponibles para los asegurados Fonasa para el 2021.**

Fórmula de cálculo:

(N° de Paquetes de prestaciones nuevos propuestos al director de Fonasa para el año t+1 /Número de Paquetes de prestaciones disponibles para los asegurados Fonasa en el año t)\*100

Medios de Verificación:

1. Nota interna de la División planificación Institucional al director con los nuevos paquetes de prestaciones propuestos.
2. Arancel MLE grupo 25 año 2020

Meta Anual: 9% (7/73)

Ponderación: 20%

**Resultados:**

Para efecto de validación del presente compromiso, se verificó la emisión de lo siguiente:

- Nota Interna de la División de Planificación Institucional al director con fecha junio 2020 con propuesta de 11 paquetes.
- Arancel MLE grupo 25 año 2020.

En consecuencia, dado el antecedente tenido a la vista, se valida el cumplimiento del presente compromiso en un 100% (11/73), sin observaciones.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100%, sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de la meta comprometida.

Pondera con un 20% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

**Compromiso N°3: Cumplir con el programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad.**

Fórmula de cálculo:

(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

Medios de Verificación:

1. Programa de sensibilización en materias de seguridad de la información y ciberseguridad.
2. Listado de 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.

Meta Anual: 100% (4/4)

Ponderación: 20%

**Resultados:**

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

- Programa de sensibilización de fecha junio 2020.
- Minutas correspondientes a actividad efectuada en agosto, septiembre, octubre, noviembre/diciembre (por problemas técnicos se realizó en dos partes), las cuales contenían; a) Listado de participantes con firma b) Captura de pantalla de la actividad c) Correo invitación.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (4/4), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de las actividades comprometidas

Pondera con un 20% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

**Compromiso N°4: Potenciar actividades colaborativas con los embajadores de experiencia de usuarios.**

Fórmula de cálculo:

(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.

Medios de Verificación:

1. Programa con las actividades a realizar.
2. Resolución de aprobación y asistencia.
3. Informe de capacitaciones.

Meta Anual: 100% (4/4)

Ponderación: 20%

**Resultados:**

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

- Fueron validadas 4 actividades; a) empatía, b) vínculo, c) personalización, d) resolutividad las cuales todas, cuentan con programa, resolución e informe.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (4/4), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de las actividades comprometidas Pondera con un 20% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

**Compromiso N°5: Cumplir el plan trienal de concursabilidad y carrera funcionaria establecido con el Servicio Civil.**

Fórmula de cálculo:

(N° de actividades de Plan Trienal realizadas en el año t / N° de actividades comprometidas del Plan Trienal del año t) \* 100

Medios de Verificación:

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.

Meta Anual: 70% (18/25)

Ponderación: 20%

**Resultados:**

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

- Plan Trienal de desarrollo funcionario
- Dieciocho resoluciones de procesos realizados asociados al plan trienal subidas en Siaper.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (18/25), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de las actividades comprometidas

Pondera con un 20% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

## Equipo N°2

**Compromiso N°1: Auditar el 62% de casos GRD a prestadores privados con outlier superior.**

Fórmula de cálculo:

(N° de casos auditados GRD prestador privado con outlier superior en el año t / N° Total de casos GRD prestador privado con outlier superior, año t y pendientes de auditar de años anteriores) \* 100

Medios de Verificación:

1. Informe auditoría casos GRD outlier superior prestadores privados.

Meta Anual: 62% (200/325)

Ponderación: 33%

**Resultados:**

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

- informe auditoría casos GRD elaborado en diciembre 2020 el cual informa resultado de 228 casos auditados.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (228/325), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de las actividades comprometidas

Pondera con un 33% al cumplimiento global del equipo de trabajo.

**Compromiso N°2: Monitorear la gestión clínica realizada por los prestadores públicos en función de las normas técnico administrativas vigentes referente a grupo relacionado de diagnóstico GRD.**

Fórmula de cálculo:

(N° de reportes publicados en la web de Fonasa y enviados a la Subsecretaría de Redes Asistenciales / N° de reportes comprometidos) \* 100

Medios de Verificación:

1. Oficios del Director de Fonasa al Subsecretario de Redes Asistenciales.
2. Prints de pantalla de la publicación en acceso restringido prestadores en la web de Fonasa.

Meta Anual: 70% (3/3)

Ponderación: 34%

**Resultados:**

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

- Tres Informes y tres oficios del Director de Fonasa al Subsecretario de Redes Asistenciales.
- Tres prints de pantalla de la publicación.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (3/3), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de las actividades comprometidas

Pondera con un 34% al cumplimiento global del equipo de trabajo.



**Compromiso N°3: Mejorar la información disponible sobre la gestión de cotizaciones.**

Fórmula de cálculo:

(N° de Publicaciones efectivas de empleadores morosos en el BL en año t / N° de Publicaciones en el BL definidas por la Dirección de Trabajo en año t)\*100

Medios de Verificación:

1. Email de formalización de entrega del archivo a la Dirección del Trabajo para la publicación en el boletín de infractores laborales 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.

Meta Anual: 50% (3/6)

Ponderación: 33%

**Resultados:**

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

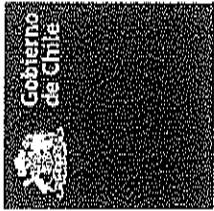
- Email de formalización para la publicación en el boletín de infractores laborales enviado en febrero, abril y junio 2020.
- Email de la Dirección del trabajo, informando disponibilidad de las estadísticas de febrero, abril y junio 2020.
- Oficio Ordinario que informa sobre las fechas de publicación 2020.

**Informe de Resultado (Evaluación):**

Cumple en un 100% (3/6), sin observaciones. Se verificó el cumplimiento de las actividades comprometidas Pondera con un 20% al cumplimiento global del equipo de trabajo.



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



**INFORME DE AUDITOÍA IA2101  
Metas de Gestión Institucional 2020  
Convenio de Desempeño Colectivo**

---

División de Auditoría Interna  
25 de enero de 2021

EQUIPO DE TRABAJO N° 3: PROCESOS DE SOPORTE  
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	Indicador
1	Ofertar 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.	Porcentaje de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 1. Informes finales a mesa de ayuda con fecha de control año 2020.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 1}}{\text{Total de casos ingresados a través de mesa de ayuda de la categoría Fonasa-SIS-Acreditación correspondientes a grupo resolutor nivel 1}} * 100$	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informe final de mesa de ayuda con fecha de control año 2020.</li> </ol>	85%	20%	División Tecnologías de Información	<p>Indicador va idado sin observación.</p> <p>Se revisó "Informe final de mesa de ayuda con Panel de control año 2020", que constituye el medio de verificación para este indicador, analizando la consistencia de la información reportada. Al respecto, es posible concluir que el indicador muestra un cumplimiento de su meta, alcanzando un valor efectivo de 97% a la fecha de esta revisión.</p> <p>Cabe destacar que la revisión comprendió la cuantificación de los casos reportados según categoría, grupo resolutor y tiempo de resolución.</p>
2	Incorporar en los Planes de Mejora Engagement 2020, al menos una acción; extraída del Portafolio Engagement de FONASA 2019.	Porcentaje de Planes de Mejora Engagement 2020, que contengan, al menos una acción extraída del Portafolio Engagement FONASA 2019. (Eficacia/Proceso)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Planes de Mejora engagement 2020, que contengan, al menos una acción extraída del Portafolio Engagement FONASA 2019}}{\text{N}^\circ \text{ de Planes de Mejora Engagement 2020}} * 100$	<ol style="list-style-type: none"> <li>Portafolio Engagement Fonasa 2019.</li> <li>Informe Planes de Mejora Engagement 2020.</li> </ol>	33% (27/80)	20%	División de Gestión y Desarrollo de las Personas	<p>Indicador verificado sin observaciones.</p> <p>Se verificó "Portafolio Engagement Fonasa 2019" y la emisión del "Informe Planes de Mejora Engagement 2020" por la ejecución de los planes de mejora.</p> <p>En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento efectivo de un 95%.</p> <p>Asimismo, la revisión comprendió la cuantificación de los casos clasificados con la selección de aquellos que contenían al menos una acción de mejora.</p>

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ambito)	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de Tarea	Responsable de Tarea	Indicador	Observaciones
3	Fortalecer la eficacia de la selección de nuevos ingresos a la institución.	Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección. (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año t via proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año t}) * 100.$	1. Informe de Ingresos a la contrata Fonasa año t.	60%	20%	División de Gestión y Desarrollo de las Personas	Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones. Se verificó la confección del "Informe de porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección", que registra los ingresos a la contrata en forma permanente durante el año 2020. En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento de un 76%.
4	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de nuevas capacitaciones internas en materias relacionadas con el que hacer institucional.	Porcentaje de ejecución de las capacitaciones virtuales o presenciales comprometidas al 15 de diciembre del año t. (Calidad/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones virtuales o presenciales realizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de capacitaciones comprometidas en el año t}) * 100.$	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitación.	75% (3/4)	20%	División de Fiscalía	Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones. Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que un número de 3 actividades programadas y comprometidas, fueron realizadas conforme a lo planificado, cumpliendo la meta establecida de un 75%.
5	Fortalecer las competencias de los contrapartes de Compras del Nivel Central.	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones realizadas a los contrapartes de Compras del Nivel Central. (Eficacia/Proceso)	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de capacitaciones programadas en el año t}) * 100.$	1. Programa con las actividades a realizar. 2. Resolución de aprobación y asistencia. 3. Informe de capacitación.	100% (3/3)	20%	División de Administración	Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones. Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que la totalidad de actividades programadas y comprometidas fueron realizadas según lo planificado, cumpliendo con la meta establecida de un 100%.

ECUPO DE TRABAJO N° 4: PROCESOS OPERACIONALES NIVEL CENTRAL Y V REGION  
 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	Indicador de Seguimiento
1	Habilitar beneficiarios a través de plataformas digitales.	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 Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones. Se revisó el "Programa de trabajo para la habilitación" y el "Informe final de publicaciones" que respaldan las publicaciones realizadas en plataformas digitales de la FONASA. En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento efectivo de un 100%.
2	Capacitar a los Directores Zonales sobre proceso de acreditación	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 Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones. Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que la totalidad de actividades programadas y compromisos fueron realizados según lo planificado, cumpliendo con la meta establecida de un 100%.
3	Medir reclamos FONASA dentro de 15 días hábiles respecto del total de reclamos en el año t	Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de reclamos 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	1. Informe gestión de reclamos global	87 % (14100/16200) * 100	40%	División de Servicio al Usuario Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones. Se verificó la elaboración del informe de gestión reclamos global, que constata que el medio de verificación para este indicador, analizando la consistencia de la información reportada. Al respecto, es posible concluir que el indicador muestra un cumplimiento de su meta, alcanzando un valor efectivo de 92% a la fecha de esta revisión.

EQUIPO DE TRABAJO N° 5: DIRECCIONES ZONALES  
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	Logro	Observaciones
1	Realizar actividades en terreno en comunas sin Sucursal Fonasa	Porcentaje de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno (Eficacia/Producto)	$(N^{\circ} \text{ de comunas sin sucursal Fonasa en las que se han realizado actividades en terreno en el año t} / N^{\circ} \text{ total de comunas sin Sucursal Fonasa en el año t}) * 100$	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  Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	(31/194) 16%	Indicador validado sin observaciones. Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que la totalidad de actividades programadas se efectuaron conforme a lo planificado. En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento efectivo de un 16%.
2	Diffundir Plan de Salud a centros de educación media o superior	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.	100% (16/16)	25%	Direcciones Zonales	(16/16) 100%	Indicador validado sin observaciones. Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que la totalidad de actividades programadas se efectuaron conforme a lo planificado. En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento efectivo de un 100%.
3	Diffundir servicios Fonasa a instituciones públicas u organizaciones sociales	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.	300% (24/24)	25%	Direcciones Zonales	(24/24) 100%	Indicador validado sin observaciones. Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que la totalidad de actividades programadas se efectuaron conforme a lo planificado. En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento efectivo de un 100%.

N°	Meta	Nombre Indicador (Dimensión/Ámbito)	Fórmula de Cálculo	Método de Verificación	Valor Esperado Anual	Ponderación de Tarea	Responsable de Tarea	Resultados del Periodo
4	Realizar actividad de difusión de Fonasa a, al menos, un Consejo Civil Sociedad Civil (COSOCI) por dirección zonal.	Porcentaje de actividades de difusión de Fonasa a, al menos, un Consejo Civil de la Sociedad Civil por dirección zonal. (Eficacia/Productos)	(N° de actividades de difusión de Fonasa a el menos un Consejo de la Sociedad Civil en el año 1/ N° de actividades de difusión programadas a al menos un Consejo de la Sociedad Civil en el año) * 100	1. Programa de Actividades. 2. Certificado de Actividad.	100% (4/4)	25%	Direcciones Zonales  Coordinadora de Auditorías Gubernamentales	Indicador validado sin observaciones.  Mediante la revisión de los documentos de respaldo del indicador, se verificó que la totalidad de actividades programadas se efectuaron conforme a lo planificado.  En base a lo anterior, se concluye que el indicador presenta un cumplimiento efectivo de un 100%.

Firmado digitalmente  
por **DANILO ROBINSON ESTAY PEREZ**  
Fecha: 2021.01.25  
17:33:42 -03'00'



**VANESA NÚÑEZ GONZÁLEZ**  
COORDINADORA DE  
AUDITORÍAS GUBERNAMENTALES

**DANILO ESTAY PEREZ**  
JEFE DIVISION  
AUDITORIA INTERNA

DEP/VNG/mial

