



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL  
AÑO 2001  
SUPERINTENDENCIA DE  
INSTITUCIONES DE SALUD  
PREVISIONAL***

***SANTIAGO DE CHILE***



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

# **INDICE**

**Pág.**

<b>1. Presentación</b>	<b>2</b>
<b>2. Identificación de la Institución</b>	
2.1. Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	5
2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades	5
2.3. Distribución de Oficinas a Nivel Regional	6
2.4. Recursos Humanos	7
2.5. Recursos Financieros	10
2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos	14
2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)	15
<b>3. Resultados de la Gestión</b>	
3.1. Informe de Desempeño	17
3.2. Informe de Programación Gubernamental	21
3.3. Informe de Programas Evaluados	21
3.4. Informe de Avance de Gestión	21
3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley	33
3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	33
<b>4. Desafíos 2002</b>	<b>34</b>



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

# 1. PRESENTACIÓN

La Misión institucional, definida al iniciarse el proceso de planificación estratégica de la Superintendencia en 1995, fue revisada posteriormente y definida en los siguientes términos:

“Velar porque los afiliados a Isapres obtengan los mejores beneficios por parte de tales instituciones. Esto implica ejercer una adecuada supervisión sobre el cumplimiento de leyes y normas regulatorias del Sistema. Asimismo, la interpretación de la ley, la dictación de normativa y la difusión de información al público, contribuyen al mejoramiento del Sistema y a la transparencia del mismo, colaborando en la consecución de la Misión.”

Los Objetivos Estratégicos, que se desprenden directamente de la Misión, consisten en:

1. Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre.
2. Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile.
3. Orientar al beneficiario en la toma de decisiones.
4. Resolver los conflictos que surjan entre los afiliados y las Isapres.
5. Monitorear el funcionamiento del Sistema Isapre.

Los principales productos y servicios identificados por la institución se refieren a:

1. Fiscalización: de las normas e instrucciones en general.
2. Normalización: verificación que los textos de contratos y planes de salud se ajusten a la normativa.
3. Atención al beneficiario: atención personal, telefónica y vía Internet.
4. Difusión y orientación al usuario en forma directa y a través de la página WEB. Entrega de información sobre el Sistema Isapre, convenios con el SERNAC y otras instituciones.
5. Resolución de controversias: en su calidad de árbitro arbitrador, el Superintendente resuelve las controversias que surgen entre los afiliados y las Isapres.
6. Resolución escrita de reclamos.
7. Estudios acerca del Sistema Isapre.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

Los clientes/beneficiarios/usuarios de la Superintendencia son:

- Todos los beneficiarios del Sistema Isapre (cotizantes y cargas).
- Personas interesadas en obtener alguna información sobre el Sistema o que deseen ingresar a él.
- Isapres.

La Superintendencia acentuó su preocupación por el usuario durante el año 2001, realizando un análisis exhaustivo del primer año de operación de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC); conjuntamente, estableció un procedimiento especial destinado a resolver los reclamos por incumplimiento de la normativa referida a la CAEC, lo que permitió la tramitación expedita y resolución de 139 casos. Igualmente, se observó un aumento del promedio de **reclamos escritos** resueltos por analista de 417 a 483. Asimismo, se dio respuesta a un total de 19.326 consultas y reclamos realizados en forma personal en las oficinas de la Superintendencia; se respondió a 24.724 consultas telefónicas y a 3.088 consultas vía Internet.

La preocupación por el usuario se materializó también en acciones de otra índole: la evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Isapre y de la Superintendencia a través de mecanismos diferentes según el tipo de servicio otorgado por este organismo; el establecimiento de convenios con instituciones docentes encargadas de entregar el programa educativo de la Superintendencia; la publicación de la Guía del Usuario, señalando los beneficios del Sistema; la modificación de la página web [www.sisp.cl](http://www.sisp.cl), en el contexto de una política de mejoramiento permanente, de manera de que ésta constituya un importante vehículo de interacción y apoyo para el usuario.

En el ámbito de la fiscalización, se aumentó el promedio de **fiscalizaciones** por isapre de 9 a 10,7. El proceso de fiscalización fue mejorado, globalmente, a través del aporte de la nueva tecnología implementada en el año. Como medida preventiva y complementaria, se efectuó una evaluación del conocimiento de los Agentes de Ventas del Sistema Isapre, a través de una prueba aplicada a un total de 453 agentes, equivalente, aproximadamente al 10% del total de la fuerza de ventas.

En relación al proceso de Reforma de la Salud, se prestó asesoría al Ministerio de Salud en la elaboración del proyecto de ley que modifica la Ley de Isapres, comenzando por la elaboración y revisión del texto definitivo del Proyecto de Ley de Derechos y Deberes de las Personas, primera iniciativa legal que se enmarca en el proceso de Reforma.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

## ***2. IDENTIFICACIÓN***

- 2.1. Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
- 2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas a nivel Regional
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos
- 2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)

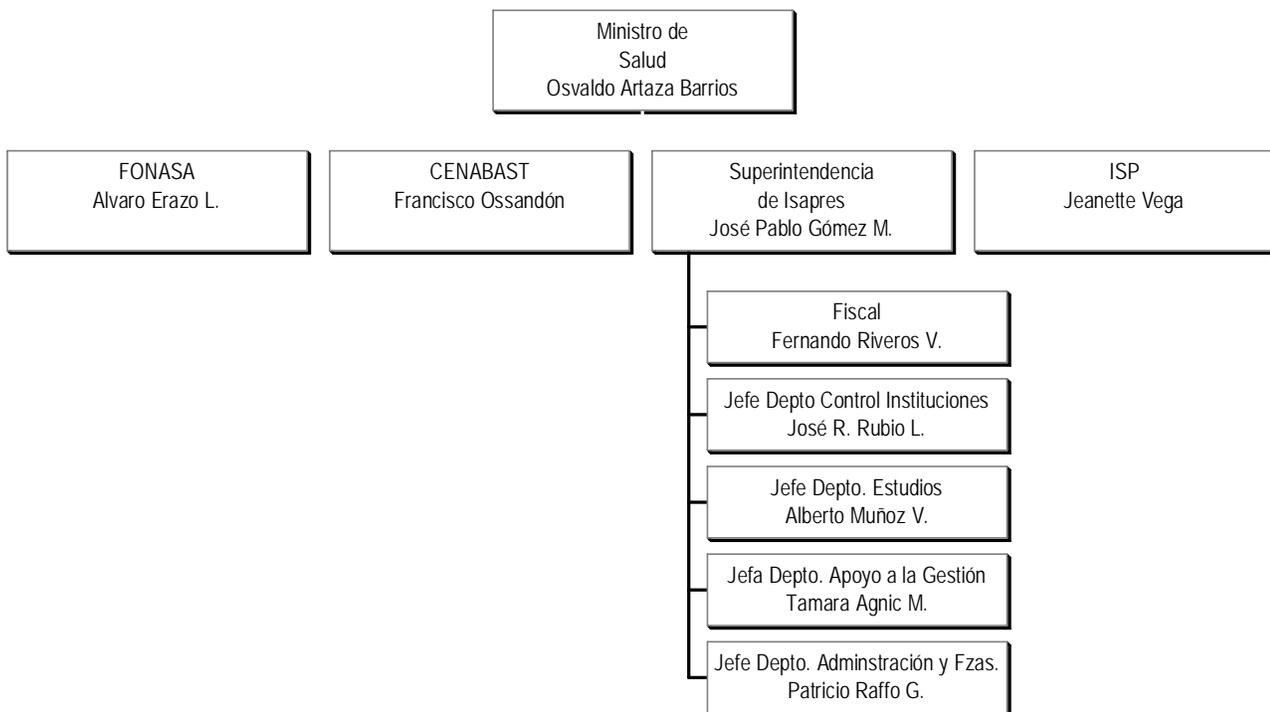


GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

## 2.1. LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Ley N° 18.933 – DL 3551 de 1980 – Ley N° 18.575 – Estatuto Administrativo Ley 18.834

## 2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO Y PRINCIPALES AUTORIDADES





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### 2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

<i>REGION</i>		<i>NÚMERO DE OFICINAS</i>	
		<i>Regionales</i>	<i>Provinciales</i>
I	Tarapacá		
II	Antofagasta	1	
III	Atacama		
IV	Coquimbo		
V	Valparaíso	1	
VI	Libertador B.O'higgins		
VII	Maule		
VIII	Bío-Bío	1	
IX	Araucanía		
X	Los Lagos		
XI	Aysén		
XII	Magallanes		
XIII	R.Metropolitana	1	



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

## 2.4. RECURSOS HUMANOS

REGIÓN <sup>1</sup>		AÑO 2001	
		DOTACIÓN EFECTIVA <sup>2</sup>	GASTO EN PERSONAL <sup>3</sup>
I	Tarapacá	-	-
II	Antofagasta	3	29.953
III	Atacama	-	-
IV	Coquimbo	-	-
V	Valparaíso	4	50.561
RM	Región Metropolitana	124	1.923.345
VI	Libertador B.O'higgins	-	-
VII	Maule	-	-
VIII	Bío-Bío	4	59.666
IX	Araucanía	-	-
X	Los Lagos	-	-
XI	Aysén	-	-
XII	Magallanes	-	-
TOTAL		135	2.063.525

1 El Personal del "nivel central" o "casa matriz" está incluido en el total de la región donde se encuentra localizada físicamente.

2 Dotación efectiva a Diciembre del año 2001.

3 Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2001.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

<i>Dotación Efectiva<sup>4</sup> año 2001 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	41
<i>Contrata</i>	94
<i>Honorarios<sup>5</sup></i>	
<i>Otro</i>	
<i>TOTAL</i>	135



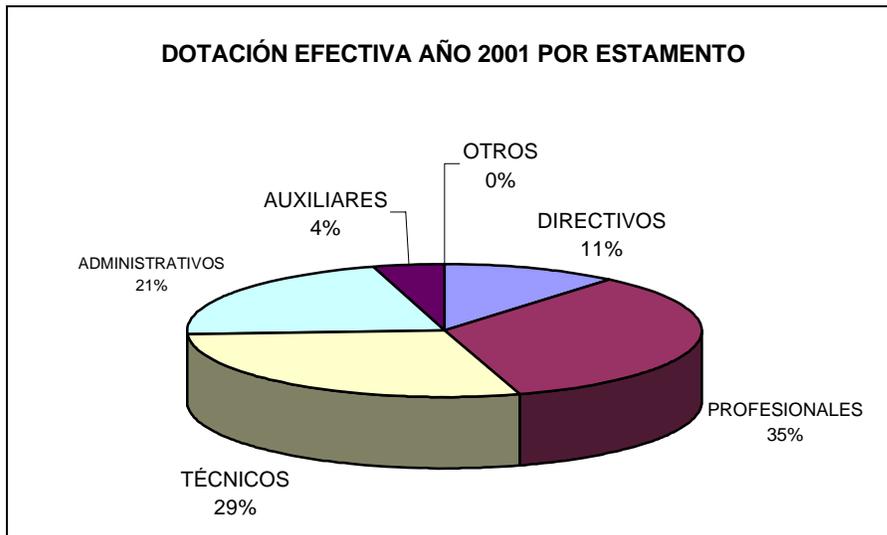
4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

5 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

<i>Dotación Efectiva año 2001 Por estamento</i>	
<i>Directivos</i>	15
<i>Profesionales</i>	46
<i>Técnicos</i>	39
<i>Administrativos</i>	29
<i>Auxiliares</i>	6
<i>Otros</i>	0
<i>TOTAL</i>	135

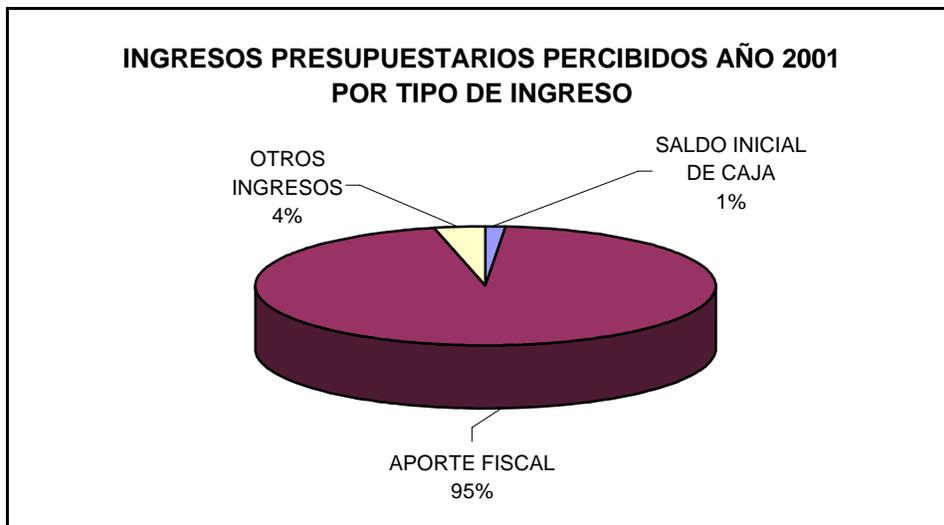




GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

## 2.5. RECURSOS FINANCIEROS

<i>Ingresos Presupuestarios percibidos<sup>6</sup> año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	42.130
<i>Aporte fiscal</i>	2.755.435
<i>Otros ingresos<sup>7</sup></i>	105.018
<b>TOTAL</b>	<b>2.902.583</b>



<sup>6</sup> Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2001.

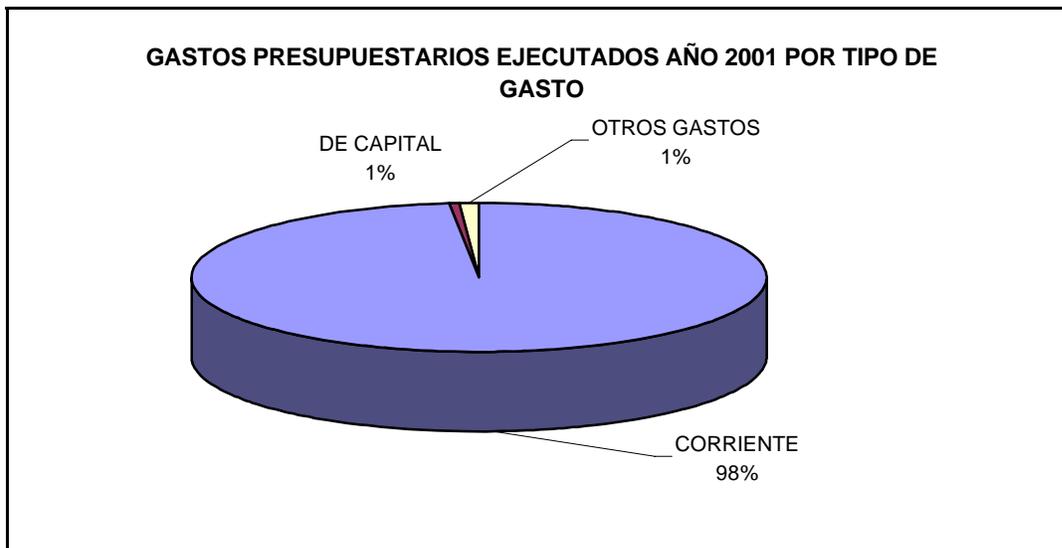
<sup>7</sup> Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

<i>Gastos Presupuestarios ejecutados<sup>8</sup> año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente<sup>8</sup></i>	2.786.655
<i>De capital<sup>9</sup></i>	14.978
<i>Otros gastos<sup>10</sup></i>	28.812
<i>TOTAL<sup>11</sup></i>	2.830.445



<sup>8</sup> Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, subtítulo 22, subtítulo 24 y subtítulo 25.

<sup>9</sup> Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83 cuando corresponda.

<sup>10</sup> Incluye todos los gastos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

<sup>11</sup> La diferencia entre ingresos y gastos presupuestarios corresponde a saldo final de caja.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

INVERSIÓN<sup>12</sup>

<i>Monto de Inversión Total año 2001 por Región</i>			
<i>REGIÓN</i>	<i>MONTO ISAR M\$</i>	<i>MONTO TOTAL M\$</i>	<i>% ISAR/TOTAL</i>
I			
II			
III			
IV			
V			
VI			
VII			
VIII			
IX			
X			
XI			
XII			
RM	0	16.573	
<i>TOTAL</i>			

<sup>12</sup> Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2001.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### TRANSFERENCIAS<sup>13</sup>

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado <sup>14</sup>		Variación
	2000	2001	
(31) Transferencias al Sector Privado	9.245	5.720	-38%
(32) Transferencias a Organismos del Sector Público			
(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas			
✓ Gasto en Personal			
✓ Bienes y Servicios de Consumo			
✓ Inversión Real			
✓ Otros			
(34) Transferencias al Fisco	127.954	59.535	-53%
Otras Transferencias			
Total de Transferencias	137.199	65.255	-52%

Las diferencias observadas en las transferencias al Sector Privado corresponden a una menor utilización de recursos financieros (sala cuna).

La variación en las transferencias al Fisco se explica por menores sanciones aplicadas (item corresponde a multas a las Isapres).

<sup>13</sup> Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2001.

<sup>14</sup> La cifras están indicadas en pesos del año 2001. El factor para expresar pesos del año 2000 en pesos del año 2001 es 1,0356.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

2.6. PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

<i>Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>2000</i>		<i>2001</i>	
	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Monto / Cantidad</i>
Fiscalización	Fiscalizaciones realizadas	479	Fiscalizaciones realizadas	447
Atención al beneficiario	Atenciones Personales	22.901	Atenciones Personales	19.326
	Telefónicas	35.309	Telefónicas	24.724
	Vía Internet <sup>15</sup>	914	Vía Internet	3.088
Difusión	s.i.	s.i.	Folletos distribuidos	425.500
Resolución de controversias	Controversias Resueltas	1.391	Controversias resueltas	1.626
Resolución escrita de reclamos	Reclamos escritos resueltos	3.976	Reclamos escritos resueltos	4.347

Fiscalización:

El total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) fue inferior al año 2000, lo cual se explica por las circunstancias especiales del año 2000 donde fue necesario abordar, en forma extraordinaria, innumerables fiscalizaciones derivadas de la incorporación de nuevos beneficios a los contratos de salud (eliminación del subsidio del 2%, eliminación del cheque en garantía, cobertura adicional para enfermedades catastróficas).

<sup>15</sup> El valor fue medido de junio a diciembre del año 2000



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

## 2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

La **fiscalización** del cumplimiento de normas e instrucciones por parte de las Isapres, como de las condiciones pactadas en los contratos de salud, se relaciona directamente con el primer objetivo estratégico, **Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre**. Las fiscalizaciones pueden ser regulares, cuando están incluidas en el plan anual de fiscalización definido por la Superintendencia, de acuerdo a las áreas críticas, o extraordinarias, cuando responden a casos puntuales de irregularidad detectados. La fiscalización beneficia directamente a las propias Isapres, en la medida en que perfecciona sus procedimientos y, también, al beneficiario de Isapre en cuanto herramienta para velar por sus derechos.

La **normalización**, verificación de que los textos de los contratos y planes de salud se ajusten a la normativa, se relaciona igualmente con el primer objetivo.

La **atención al beneficiario** en todas sus vertientes, atención personal, telefónica, vía Internet, se relaciona con el tercer objetivo estratégico, **Orientar al beneficiario en la toma de decisiones** y los usuarios son, evidentemente, los beneficiarios del Sistema Isapre. La **difusión**, entrega de información al usuario a través de la página web y otros canales, se relaciona con el mismo objetivo. La unidad de medida señalada en la página anterior, se refiere a los folletos distribuidos en el año 2001, a través del SERNAC (Direcciones Regionales), de las OCIC (Oficinas Comunales de Información al Consumidor) y de las oficinas de la Superintendencia. Estos folletos se refieren a los siguientes temas: Adecuación de Contrato, Declaración de Salud y Preexistencias, Licencias Médicas, Cobertura Adicional Enfermedades Catastróficas, Subsidio por Incapacidad Laboral, Prestaciones y Beneficios.

La **resolución de las controversias** que surgen entre los afiliados y las Isapres, que se deriva de la facultad del Superintendente para actuar como árbitro arbitrador, se relaciona directamente con el cuarto objetivo estratégico institucional, **Resolver los conflictos que surjan entre los afiliados y las Isapres**. Los usuarios de este servicio son, en primer lugar, los beneficiarios de Isapre y luego, también, las propias Isapres.

Igualmente, la **resolución escrita de reclamos** se relaciona con el cuarto objetivo y tiene los mismos usuarios.

Los **estudios acerca del Sistema Isapre** se relacionan con el quinto objetivo **Monitorear el funcionamiento del Sistema Isapre** y benefician a las propias Isapres, a los beneficiarios de Isapre, en cuanto entregan información para velar por sus derechos, y a quienes requieren de información sobre el Sistema Isapre, especialmente quienes se desempeñan en el sector salud y en la propia Superintendencia.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

## ***3. RESULTADOS DE LA GESTION***

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe de Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Avance de Gestión
- 3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### 3.1. INFORME DE DESEMPEÑO

Durante el año 2001 la Superintendencia acentuó su preocupación por el usuario, respondiendo a su Misión y dando cumplimiento al objetivo estratégico que propone **Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las Isapres**. Es así como definió un procedimiento especial destinado a resolver los reclamos por incumplimiento de la normativa referida a la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), el que permitió la tramitación expedita y resolución de 139 casos. El proceso de resolución de controversias fue sometido a revisión para mejorar los resultados en términos de productividad y eficiencia, lo que se logró en parte como se puede observar en los indicadores que se presentan a continuación. La relación porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas fue ampliamente superada debido al alto número de juicios resueltos: 1626 (1391 en el año 2000). Sin embargo, no fue posible mejorar el tiempo promedio de resolución como se había propuesto, sino que éste aumentó de 252 a 274 días debido a la complejidad de los juicios de mayor data. El promedio de controversias resueltas por abogado, prácticamente se mantuvo, a pesar de haberse aumentado a 6 el número de abogados en el año 2001 con respecto a 5 abogados en el 2000. Un aumento en la dotación no significa necesariamente y en forma automática un aumento proporcional en la productividad por abogado. Es necesario contar con tiempos de capacitación y adquisición de las herramientas adecuadas para el mejor desempeño.

Cumpliendo con el mismo objetivo, el indicador promedio de reclamos escritos por analista, da cuenta de un mejoramiento de un 16 % al aumentar de 417 a 483. El número de reclamos escritos recibidos en el año aumentaron en un 9,7% en relación a lo observado en el 2000, verificándose los aumentos más significativos en la Agencia Zonal de Viña del Mar y en Santiago. A su vez, se dio respuesta a consultas y reclamos realizados en forma personal en las oficinas de la Superintendencia a un total de 19.326 casos; se respondió a 24.724 consultas telefónicas y a 3.088 consultas vía Internet.

La entrega de información al usuario constituye una preocupación permanente de la Superintendencia. A ello respondió la modificación de la página web [www.sisp.cl](http://www.sisp.cl), realizada en el contexto de una política de mejoramiento continuo, en tanto principal herramienta de difusión y apoyo al usuario. Igualmente, la publicación de la Guía para el Usuario, el programa educativo de la Superintendencia y la instalación de un stand informativo en lugares de gran circulación de público como son las estaciones de Metro.

El proceso de fiscalización fue revisado y mejorado globalmente, principalmente a través del aporte de la nueva tecnología implementada en el año, por la posibilidad de modificar e intensificar las fiscalizaciones, utilizando herramientas de consulta dinámicas en bases de datos con información que las Isapres remiten mensualmente, generando módulos de "fiscalización virtual". El promedio de fiscalizaciones por Isapre aumentó de 9 a 10,7 en el año. En relación con el promedio de



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

fiscalizaciones por fiscalizador, si bien se cumplió con la meta de 30 fiscalizaciones, el resultado fue inferior al año 2000. Lo anterior se explica por las circunstancias especiales del año 2000 donde fue necesario abordar un número elevado de fiscalizaciones derivadas de la incorporación de nuevos beneficios a los contratos de salud, tal como se explica en el punto 2.6. de este Balance.

Con relación al producto Atención al beneficiario, en el mismo punto 2.6 del BGI se informa respecto de la variación en las atenciones personales y telefónicas, las cuales disminuyeron, debido, probablemente, a diferentes motivos, como por ejemplo, la disminución en el número de beneficiarios del Sistema Isapre. En cuanto a la atención vía Internet, ésta muestra un logro evidente en cantidad, manteniéndose un tiempo promedio de respuesta de 24 horas.

En relación a los otros productos, en el caso de normalización, se diseñó e implementó un sistema computacional de flujo de trabajo de la revisión de los documentos contractuales y demás documento elaborados por la unidad de Normalización. Este sistema permitirá, entre otros beneficios, establecer a futuro, indicadores de desempeño cuantitativos.

En cuanto a estudios, se llevaron a cabo los diferentes estudios acerca del Sistema Isapre proyectados para el período. Entre ellos destacan el análisis de la CAEC (Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas), el análisis de los planes cerrados, el análisis de la cartera y el análisis de las coberturas básicas del Sistema, entre los más importantes.

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
			2000	2001	
Resolución de Controversias	Eficacia Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	$(N^{\circ}$ Controversias Resueltas/ $N^{\circ}$ Controversias Ingresadas)*100	92%	135%	43



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
			2000	2001	
Resolución de Controversias	<i>Calidad</i> Tiempo promedio de resolución de controversias	(Suma en días del tiempo total de demora en resolución de controversias/N° total controversias resueltas)	252 días	274 días	-9%
Resolución de Controversias	<i>Eficiencia</i> Promedio de controversias resueltas por abogado	(N° Controversias Resueltas/ N° total de Abogados que resuelven controversias)	278	271	-3%
Fiscalización <sup>16</sup>	<i>Eficacia</i> Promedio de fiscalizaciones por ISAPRE	(N° Fiscalizaciones/ N° total ISAPRES)	9	10,7	19%
Fiscalización <sup>17</sup>	<i>Eficiencia</i> Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	(N° Fiscalizaciones/ N° Fiscalizadores)	34	30,3	-11%
Resolución escrita de reclamos	<i>Eficiencia</i> Promedio de reclamos resueltos por analista	(N° reclamos/ N° analistas)	417	483	16%

16 El indicador considera la cantidad de fiscalizaciones regulares efectuadas durante el período.

17 El indicador considera la cantidad total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) efectuadas durante el período. La meta fijada fue de 30 fiscalizaciones por fiscalizador.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
			2000	2001	
Institucional <sup>18</sup>	<i>Economía</i> Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado	Promedio anual [(Ejecución efectiva del gasto mensual/ Ejecución programada del gasto mensual)*100]	s.i.	94%	--

#### Variación en los resultados de los indicadores

- Indicador 1: el numerador se refiere a las controversias resueltas en el período, las cuales pueden o no haber ingresado en el mismo período. El denominador se refiere a las controversias que ingresaron a la Superintendencia en el período. El 100% correspondería a un mismo número de resolución e ingreso, lo cual no se dio en el 2001, sino un mayor número de controversias resueltas, lo que significa un logro importante y una disminución en el número de controversias pendientes.
- Indicador 2: el tiempo promedio de resolución de las controversias aumentó, lo que representa un no logro para el período. El tiempo promedio aumentó, como se señaló anteriormente, por la complejidad que presentan algunos juicios.
- Indicador 3: el promedio de controversias resueltas por abogado disminuyó levemente, pero se ajustó el denominador (número de abogados) para el período, al aumentar de 5 a 6 el número de abogados.
- Indicador 4: el logro alcanzado representa un aumento en el número de fiscalizaciones regulares, programadas, efectuadas en el período, por isapre.
- Indicador 5: el numerador considera el total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias). Por ello el resultado muestra un no logro, a pesar de haberse cumplido la meta anual de 30 fiscalizaciones por fiscalizador, debido a las circunstancias especiales del año 2000, tal como se explicara anteriormente.
- Indicador 6: el logro alcanzado muestra un 16% de aumento en el número de reclamos escritos resueltos por analista, gracias a un mayor expertise de los analistas y a una mejor gestión en el área.

<sup>18</sup> El indicador se considera sólo para los meses de Marzo a Diciembre de cada año, por lo que el promedio anual se calcula sobre estos diez meses. Para el año 2000 no se dispone de información.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### 3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

El servicio no registra programación gubernamental 2001.

### 3.3. INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS

El servicio no tiene programas evaluados por el Programa de Evaluación de Proyectos Gubernamentales que dirige la Dirección de Presupuestos.

### 3.4. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN

#### 3.4.1. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

El servicio no dispone de ningún sistema de incentivo por desempeño institucional.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### 3.4.2. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA<sup>19</sup>

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
		2000	2001	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total <sup>20</sup>	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	93,76%	96,14%	2,38
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	73,28%	75,82%	2,54
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	1,26%	1,26%	0
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21+ asoc. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoc. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	-----	-----	-----
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión <sup>21</sup>	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}^{22}] * 100$	54,4%	100%	45,6
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	0,11%	0,57%	0,46

<sup>19</sup> Los resultados se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2001, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. El factor para expresar pesos del año 2000 en pesos del año 2001 es 1,0356.

<sup>20</sup> Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

<sup>21</sup> Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 2000 y 2001.

<sup>22</sup> Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos y estudios de inversión identificados por decreto por la Dirección de Presupuesto, para ser ejecutados durante el año.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos <sup>23</sup>	[Ingresos de operación (Subtit. 01) / Ingreso total] *100	0,29%	0,13%	-0,16
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	[Recuperación de préstamos (Subtit. 05) / Ingreso total] *100	-----	-----	-----

El Servicio no realizó avances significativos en el área de Administración Financiero Contable.

---

**23** Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### 3.4.3. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### Indicadores de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>24</sup>		Variación
		2000	2001	
Días No Trabajados  Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. <sup>25</sup>	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,45	1,52	4,83%
Rotación de Personal  Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	8,15%	10,4%	2,26
Rotación de Personal  Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		----	----	----
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios jubilados</li> </ul>	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	----	----	----
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios fallecidos</li> </ul>	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	----	----	----
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiros voluntarios</li> </ul>	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	7,41%	8,9%	1,49

24 La información corresponde al período Junio 1999-Mayo 2000 y Junio 2000-Mayo 2001, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el periodo a considerar es Enero 2000-Diciembre 2000 y Enero 2001-Diciembre 2001.

25 El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2000 y el 31 de Mayo de 2001, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados<sup>24</sup></i>		<i>Variación</i>
		<i>2000</i>	<i>2001</i>	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,741%	1,5%	0,759
Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t} * 100$	145,5%	100%	-45,5
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0%	12,63%	12,63
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	16,84%	18,1%	1,26
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	83,7%	81,48%	-2,22
Porcentaje de becas <sup>26</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	----	----	-----

<sup>26</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.



GOBIERNO DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD  
 SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
 DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados<sup>24</sup></i>		<i>Variación</i>
		<i>2000</i>	<i>2001</i>	
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i>  Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	4,64	17,6	279,31%
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i>  Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,45	2,1	-14,29%
<i>Evaluación del Desempeño<sup>27</sup></i>  Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	97,62%	99,2%	1,58
	Lista 2 % de Funcionarios	2,38%	0,8%	-1,58
	Lista 3 % de Funcionarios			
	Lista 4 % de Funcionarios			

*Información de Gestión de Recursos Humanos*

1. Capacitación

Integrar la capacitación al proceso de planificación Institucional, ha permitido orientarla y proyectarla como herramienta de apoyo importante en los desafíos estratégicos; esta fórmula ha permitido, además, darle continuidad al proceso evitando que éste se transforme en intervenciones aisladas con efectos difíciles de ponderar. Los recursos disponibles para el período 2001, corresponden básicamente a un presupuesto congelado desde el año 1998; sin embargo, un mejoramiento en la gestión permitió alcanzar cifras destacables e incluso un mejoramiento respecto del año anterior. Cabe destacar que en el año 2001 el 81% de la dotación asistió a una actividad de capacitación, cifra relevante, pues cada 2 años la totalidad de los funcionarios recibiría capacitación.

<sup>27</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

Por otra parte se aumentó el N° de horas anuales de capacitación, alcanzando a 1.936 hrs; ello significó un incremento en las actividades ejecutadas en el período quedando con un promedio de 17.6 hrs.

## 2. Ambientes Laborales

En materias relacionados con el mejoramiento del ambiente laboral, cabe destacar los siguientes logros:

- Implementación de un sistema personalizado de atención a los usuarios internos, que evaluado por los funcionarios logró más de un 85% de aceptación.
- Modernización de procesos y procedimientos relacionados con materias de beneficios, situación contractual y otros. Estos procedimientos se incorporarán a un sistema computacional en el presente año para su consulta y acceso expedito.
- Sistema Control de Asistencia, implementación de un sistema computacional para el control de la jornada de trabajo, que facilita el registro, control e información para el usuario

## 3. Evaluación del desempeño

El proceso de calificaciones del personal se llevó a cabo conforme al calendario establecido, lo que permitió una vez más contar con el escalafón de mérito a diciembre 2001, fecha en la cual fue puesta en conocimiento de la Contraloría General de la República.

Los resultados obtenidos permiten observar un incremento del personal calificado en lista 1, pues el 99,2 de la dotación calificada alcanzó tal calificación. Esta cifra representa un incremento del 1,62% respecto del año anterior. En consecuencia, el año 2001 muestra un proceso ejecutado de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, en forma expedita y los resultados obtenidos muestran un mejoramiento en la calificación del personal: Diversos factores podrían haber intervenido en este mejoramiento; sin embargo, se puede destacar la capacitación como el instrumento apropiado para el desarrollo de competencias y habilidades del personal, la supervisión y la participación en el proceso de planificación como instancia para generar adhesión y lealtad con la Institución y un mayor compromiso con la tarea encomendada.



### 3.4.4. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

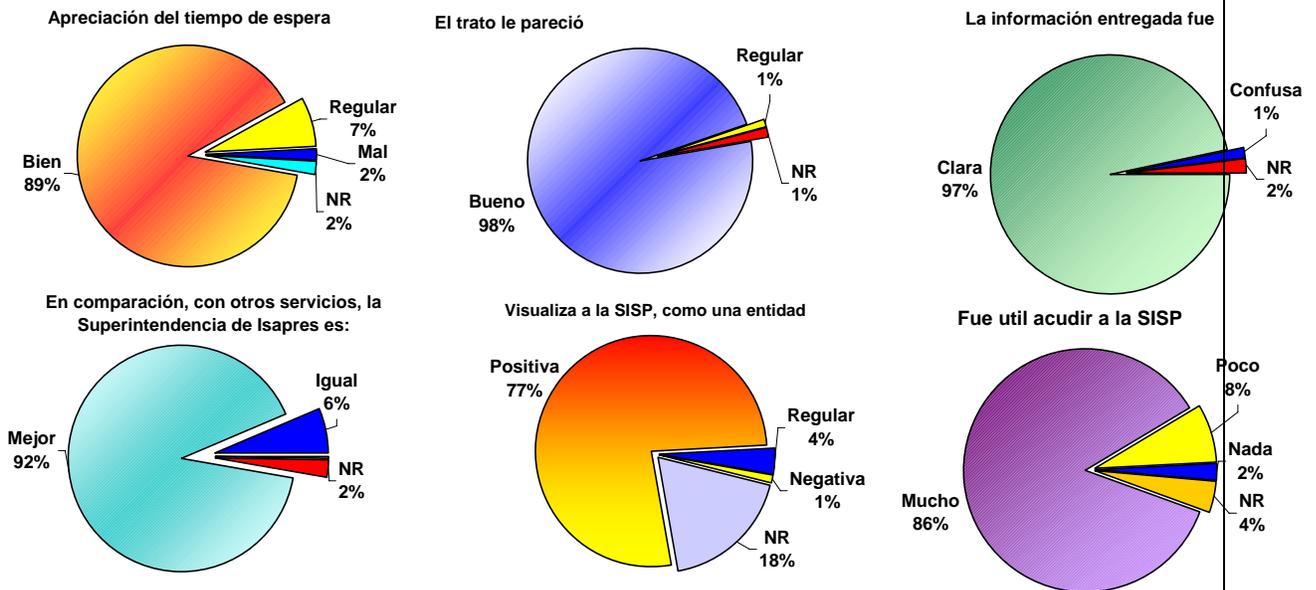
Se realizan mediciones de satisfacción de usuarios desde mayo 2000. El sistema se perfeccionó en junio de 2001, de manera de medir computacionalmente los tiempos de espera y de respuesta. Además, se integraron en línea las agencias zonales, permitiendo tener la información en el momento en que una persona es atendida. Dicha información es utilizada para contactarse posteriormente con los usuarios, (e-mails) y remitirles información por esa vía cuando sea necesario. La evolución de los tiempos se muestra en la siguiente tabla, de la cual se desprende que la percepción de los usuarios en cuanto a los tiempos es positiva.

Evolución de los tiempos de espera y de respuesta en el país

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
A	AÑO 2001	8,9	10,3	7,3	4,7	4,8	4,1	3,3	4,4	3,9	4,1	3,9	2,8
B	AÑO 2001	0	0	0	0	0	8,6	8,6	10,7	14,1	10,3	8,7	9,7
C	AÑO 2001	0	0	0	0	0	9,6	9,1	9,2	9,1	10,9	10,7	11,7

A.: Tiempo de espera estimado por los propios usuarios en forma escrita en las encuestas de opinión. B. :Tiempo de espera según registros computacionales. C.: Tiempo de Atención o de Respuesta según registros computacionales.

Los resultados a 6 preguntas que respondieron 8.868 usuarios de los 19.326 que fueron atendidos en el año 2001, fueron los siguientes:





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

#### 3.4.5. INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

El proceso de Planificación Estratégica se inició en 1995 y ha incorporado progresivamente a todos los funcionarios de la Institución. A través de dicho proceso se ha avanzado en la modernización institucional, definiendo misión, objetivos estratégicos, metas, actividades e indicadores de resultados.

Durante el año 2001, la Planificación Estratégica se inició con un ciclo de jornadas de trabajo, usando una metodología que permitió la participación de todos funcionarios. Con ello se fortalecieron las definiciones alcanzadas y se incentivó el logro de los compromisos. Posteriormente, y contando con la necesaria aprobación presupuestaria, se consolidó el proceso con la programación definitiva para el año 2002.

El programa de Acción institucional cuenta, para su seguimiento, con una importante herramienta de control de gestión, el Sistema de Metas institucionales. Se trata de un sistema computacional, desarrollado por el equipo de profesionales de Informática de la Superintendencia, que asigna responsables a cada una de las tareas que componen el plan de acción anual, avisa los vencimientos de plazo antes de las fechas comprometidas, y da cuenta de los hitos y metas realizadas.

Durante el año 2001 se implementaron mejoras al sistema, entre las que destaca la ampliación del acceso a éste, para todos los profesionales y técnicos, mientras antes tenían acceso a él sólo los directivos. Esto permite la asignación de tareas a los responsables directos y la información de todos respecto de quién es el encargado específico de un tema.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

#### 3.4.6. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE AUDITORÍA

El área de Auditoría Interna logró, durante el año 2001, una mayor participación en la implementación de soluciones, surgidas de las observaciones de las auditorías realizadas en las principales unidades estratégicas de negocio de la Superintendencia:

- Fiscalización
- Atención al Beneficiario
- Controversias
- Normalización

Igualmente, el área de Auditoría Interna participó en el mejoramiento de los sistemas de información correspondientes a los Subdepartamentos de Atención al Beneficiario y de Controversias. El principal logro obtenido al respecto se relaciona con la integración de ambos sistemas y la simplificación de su operación para los usuarios.

Por otra parte, el área participó del Estudio de Costos de los principales productos relacionadas con las unidades estratégicas de negocio, el que ha permitido un mejor control de los tiempos de trabajo, de las estadísticas asociadas a los productos y a la posibilidad de reducir o contener los gastos.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

### 3.4.7. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE DESCONCENTRACIÓN / DESCENTRALIZACIÓN

La Superintendencia continuó avanzando en su proceso de descentralización hacia regiones, principalmente a través del fortalecimiento de las agencias zonales en Antofagasta, Viña del Mar y Concepción. Contribuyó en gran medida con este proceso, la conexión en línea con las oficinas regionales, a partir del mes de junio, incorporándolas de esta forma a los flujos internos de trabajo (workflow) que administran los tiempos y optimizan los procedimientos. Por otra parte, durante el proceso de Planificación Estratégica anual, las agencias zonales se comprometieron, por primera vez, con metas de desempeño específicas.

A través de la externalización del Programa Educativo de la Superintendencia, la institución estableció convenios con entidades docentes regionales, como la Universidad de Concepción y la Universidad Mayor en su sede de Temuco, además de los convenios ya establecidos con instituciones con cobertura nacional.

Por otra parte, se mantiene el convenio con SERNAC, en cuanto a entrega de información y recepción de consultas y reclamos, tanto en las direcciones regionales del SERNAC, como en las Oficinas Comunales de Información al Consumidor. (OCIC).



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

#### 3.4.8. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

La Superintendencia cuenta con una red integrada de sistemas de información que permiten controlar el flujo de las principales áreas de trabajo, optimizando tiempos y generando estadísticas de productividad por persona y área de negocio.

La plataforma de los puestos de trabajo de cada funcionario es estándar (un PC por funcionario) y está compuesta de una Intranet Lotus Notes que contiene correo electrónico personal, agenda electrónica y una batería de sistemas de información diseñados con metodología workflow, Además software de oficina Microsoft con todos sus componentes.

En forma adicional se cuenta con tecnología Datawarehouse utilizada por los Departamentos de Estudios y Control, el primero para la generación de estadísticas, investigaciones y análisis del Sistema Isapre y el segundo para fiscalizar las Isapres individualmente de acuerdo a tendencias o llegando a registros de cotizantes respecto de licencias médicas, contratos de salud, hospitalizaciones, egresos hospitalarios, etc.

El 2001 correspondió realizar el proceso de licitación que adjudicó a Cientec como proveedor e instalador de todo el hardware. Ello significó la incorporación de equipamiento nuevo y todo el software estándar actualizado en las últimas versiones disponibles, con actualizaciones y upgrades permanentes durante el período de arrendamiento de cuatro años. Adicionalmente, la empresa Telefónica se adjudicó la comunicación en Internet, estableciéndose la conexión en línea con las agencias zonales a contar del mes de junio, incorporándolas de esta forma a los flujos de trabajo internos (workflow) que administran los tiempos y optimizan los procedimientos.

En el área de fiscalización, la nueva tecnología significó un gran aporte en sus procesos, por la posibilidad de modificar e intensificar las fiscalizaciones utilizando herramientas de consulta dinámicas en bases de datos con información que las Isapres remiten mensualmente, lo que permitirá generar módulos de "fiscalización virtual".

Durante este período, se desarrolló también el cambio anual de la página web [www.sisp.cl](http://www.sisp.cl), incorporándole mayor posibilidad de interacción para el usuario y se mejoró la administración y carga de datos, generando cuentas individuales por responsables de secciones o áreas dentro de ella. Se debe señalar que en el año 2001 se recibieron 3.088 consultas en la sección de Servicio al Beneficiario, las que fueron respondidas en un tiempo promedio de 24 horas.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

#### 3.4.9. OTROS PROCESOS DE GESTION

En el marco del mejoramiento global del proceso fiscalizador, la Superintendencia realizó una evaluación del conocimiento de los Agentes de Ventas del Sistema Isapre, a través de una prueba aplicada a un total de 453 agentes, equivalente, aproximadamente, al 10% del total de la fuerza de ventas del Sistema (procedentes de las 10 Isapres con mayor número de afiliados), en la Región Metropolitana y en las regiones II°, V° y VIII°. Dada la importancia de la información que el agente de venta entregue el afiliado, la Superintendencia estimó necesario estimular las actividades de capacitación de las Isapres hacia sus funcionarios. El promedio de aprobación del examen aplicado fue de 68,6% y se espera un 90%, por lo que se aplicará, anualmente, el examen, hasta alcanzar ese nivel de aprobación, incluyendo a las Isapres más pequeñas.

#### 3.5. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso.

#### 3.6. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

El Servicio no ejecutó proyectos de inversión durante el año 2001.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL  
\*\*\*

## 4. DESAFIOS 2002

Durante el año 2002, la Superintendencia continuará avanzando en la consecución de su Misión, **Velar porque los afiliados a Isapre obtengan los mejores beneficios por parte de tales instituciones.** Para ello, se programó un conjunto de acciones que se enmarcan en cada uno de los objetivos estratégicos definidos por la institución en el transcurso del proceso de planificación estratégica 2001, objetivos que fueron revisados y redefinidos como se señala a continuación :

1. Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre. Principales líneas de acción:
  - Monitorear la operación de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC) y perfeccionar la Circular que regula su funcionamiento.
  - Realizar 10.7 fiscalizaciones regulares, en promedio, por Isapre.
  - Realizar 31 fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) por fiscalizador.
  - Monitorear planes de salud del Sistema Isapre.
  - Definir propuesta de primas comunitarias para el Sistema Isapre.
  - Proponer modificación a la Circular N°7, sobre procedimiento de arbitraje.
  - Consolidar el procedimiento de evaluación de conocimientos a Agentes de Ventas.
  - Monitorear licencias médicas del Sistema Isapre.
  - Emitir Circular que modifica la normativa de tramitación de reclamos.
  - Iniciar un proceso de fiscalización de los aranceles de las Isapres.
  
2. Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile.
  - Asesorar al Ministerio de Salud en la elaboración de proyectos de ley relacionados con la Reforma de la Salud.

La colaboración con el Ministerio de Salud en el ámbito de la Reforma y de la elaboración de proyectos de ley, en particular la modificación de la Ley de Isapres, constituirá la tarea prioritaria para la institución durante el año 2002, no solamente a nivel de la Fiscalía, sino para cada una de las unidades institucionales, especialmente los Departamentos de Estudios y Control.

3. Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las Isapres.
  - Difundir información del Sistema Isapre.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES  
DE SALUD PREVISIONAL

\*\*\*

- Perfeccionar los mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario de la Superintendencia.
- Resolver un promedio de 270 juicios arbitrales por abogado.
- Resolver los juicios arbitrales en un tiempo promedio de 240 días.
- Resolver el equivalente al 90% de las controversias ingresadas.
- Resolver 500 reclamos escritos, en promedio, por analista.
  
- Elaborar y distribuir un folleto educativo dirigido a mujeres afiliadas al Sistema Isapre.
- Actualizar y modificar el sitio web institucional.
- Reeditar la Guía para el Usuario.

Es necesario destacar que la difusión de información sobre el Sistema Isapre constituye una preocupación constante de la Superintendencia y se realiza principalmente a través de la página web; sin embargo se continuará con las publicaciones del Boletín Estadístico Anual, del Boletín de Fallos y de la Guía del Usuario, además del uso de los espacios públicos donde sea posible la instalación del stand móvil.

En relación a la tramitación de reclamos escritos y controversias, la Superintendencia seguirá potenciando todos los mecanismos que hagan posible la reducción de los plazos de tramitación.