

APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE DON ALBERTO MUÑOZ VERGARA EN SU CARGO DE INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD.

EXENTA Nº **186**

SANTIAGO, **27 ENE 2010**

VISTOS estos antecedentes; el Ordinario N° 450, de fecha 10 de febrero de 2006, mediante el cual se solicitó el concurso público; Ordinario N° 2266, de fecha 28 de julio de 2009, por el cual se informó la adjudicación del cargo; Resolución N°57 de fecha 31 de julio de 2009, que designo como Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud; lo dispuesto en el artículo sexagésimo primero de la Ley N°19.882; el Convenio de Desempeño suscrito con don Alberto Muñoz Vergara; el D.S. 58/2009 de Salud y,

CONSIDERANDO, que el cargo de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, es un cargo de segundo nivel jerárquico y, por tanto, de Alta Dirección Pública de acuerdo a la Ley N° 19.882.

Que conforme al artículo cuadragésimo octavo de la ley antes citada, el aludido cargo fue sometido a concurso público.

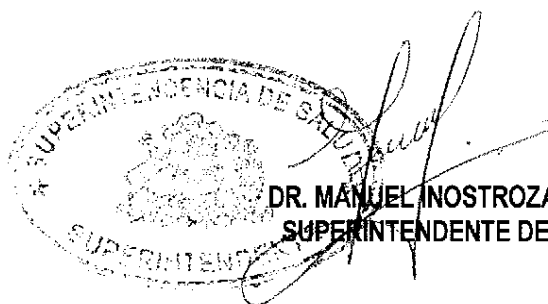
Que de la terna propuesta por el Servicio Civil, a cuya responsabilidad estuvo el proceso de selección, el cargo se adjudicó a don Alberto Muñoz Vergara.

Que de conformidad a lo contemplado en el artículo sexagésimo primero de la Ley N°19.882, los cargos de Alta Dirección Pública, están sujetos a un convenio de desempeño, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

1ºAPRUEBASE el convenio de Desempeño suscrito con don Alberto Muñoz Vergara, Rut N° 10.444.959-K, Directivo, grado 2 EOF, por el desempeño en su cargo de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2009 y el 1 de agosto de 2012.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

  
DR. MANUEL INOSTROZA PALMA  
SUPERINTENDENTE DE SALUD

Distribución:

- Servicio Civil
- Subdepartamento de Recursos Humanos
- Subdepartamento de Contabilidad
- Interesado
- Oficina de Partes

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Alberto Muñoz Vergara
Cargo	Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
Institución	Superintendencia de Salud
Fecha nombramiento	1° de agosto de 2009
Dependencia directa del cargo	Superintendente de Salud
Período de desempeño del cargo	1° de agosto de 2009 al 31 de julio de 2012

Fecha evaluación 1er año de gestión	31/07/2010
Fecha evaluación 2do año de gestión	31/07/2011
Fecha evaluación final	31/07/2012

## II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

### Objetivo 1 : Aumentar la transparencia del sistema de salud

Ponderación: 20%

Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador Año 1	Meta/Ponderador Año 2	Meta/Ponderador Año 3	Medio de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución de las etapas del proyecto de sistematización de las normas administrativas de la Superintendencia de Salud (SIS)	(Número de etapas del proyecto ejecutadas en el año t / Número total de etapas contenidas en el proyecto) * 100	40% (2/5)	100% (5/5)	20%	Proyecto de sistematización de las normas administrativas de la SIS, que contenga carta Gantt con la programación de las etapas a ejecutar.  Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjunten los informes de resultados de la ejecución de las etapas y las circulares con los compendios emitidas y accesibles en portal.	(Etapa 5) Sujeto a la entrega del informe con las propuestas de instrumentos por parte del Departamento de Estudios y Desarrollo, a más tardar, el 30.07.2010

<sup>1</sup> El proyecto de sistematización de las normas administrativas de la SIS considera la ejecución de las siguientes etapas:

Año 1: Etapa 1: Elaboración Compendio de Normas Administrativas de la SIS referido a la Información, Etapa 2: Elaboración Compendio de Normas Administrativas referido a procedimientos.  
Año 2: Etapa 3: Implementación de una aplicación tecnológica para la búsqueda digital de las materias contenidas en los Compendios de Normativa, Etapa 4: Elaborar la normativa relacionada con la vigencia del nuevo decreto de las GES, Etapa 5: Elaborar la normativa para la utilización de un nuevo instrumento de comparación de coberturas financieras de los planes de salud.

**Objetivo 2: Mejorar el acceso de los ciudadanos para ejercer el derecho a solucionar conflictos con los seguros previsionales de salud**

Ponderación: 15%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador Año 1	Meta/Ponderador Año 2	Meta/Ponderador Año 3	Medio de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución de las etapas del proyecto de Servicio de Reclamo en Línea de la SIS	(Número de etapas del proyecto ejecutadas en el año t / Número total de etapas contenidas en el proyecto <sup>2</sup> ) * 100	25% (1/4)	50% (2/4)	100% (4/4)	Proyecto de sistema de reclamo en línea de la SIS, que contenga carta Ganitt con la programación de las etapas a ejecutar.  Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjunten los informes de la ejecución de las etapas accesibles en portal.	(Etapa 3) Sujeto a asignación de RR.HH. y Financieros por parte de Departamento. de Gestión de RR.HH., Financieros y Tecnológicos

<sup>2</sup> El proyecto de Servicio de Reclamo en Línea de la SIS considera la ejecución de las siguientes etapas:

Año 1: Etapa 1: Diseño del Servicio de Reclamo en Línea

Año 2: Etapa 2: Levantamiento de ajustes y/o modificaciones a sistemas que interactuarán con Servicio de Reclamo en Línea

Año 3: Etapa 3: Implementación y puesta en marcha plan piloto del Servicio Reclamo en Línea, Etapa 4: Evaluación de impacto del Plan Piloto Servicio de Reclamo en Línea

**Objetivo 3: Optimizar la gestión en la tramitación y resolución de conflictos en la Intendencia de Fondos**

Ponderación: 10%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador Año 1	Meta/Ponderador Año 2	Meta/Ponderador Año 3	Medio de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución de las etapas del proyecto desarrollo e implementación de Modelo de Gestión de Conflictos de la SIS	$\left( \frac{\text{Número de etapas del proyecto ejecutadas en el año } t}{\text{Número total de etapas contenidas en el proyecto}} \right) * 100$	33% (1/3)	66% (2/3)	100% (3/3)	Proyecto de Modelo de Gestión de Conflictos de la SIS, que contenga carta Gantt con la programación de las etapas a ejecutar.  Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjunten los informes de resultados de la ejecución de las etapas accesibles en portal.	(Etapa 2) Sujeto a asignación de RR.HH. y Financieros por parte de Departamento de Gestión de RR.HH., Financieros y Tecnológicos

<sup>3</sup> El proyecto de Modelo de Gestión de Conflictos de la SIS considera la ejecución de las siguientes etapas:

Año 1: Etapa 1: Diagnóstico y propuesta de nuevo Modelo de Gestión de Conflictos

Año 2: Etapa 2: Implementación del nuevo Modelo de Gestión de Conflictos en Santiago y Regiones

Año 3: Etapa 3: Evaluación del impacto de Modelo de Gestión de Conflictos

**Objetivo 4: Perfeccionar el procedimiento de elaboración de regulación administrativa incorporando la opinión de las entidades reguladas**

Ponderación: 10%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador Año 1	Meta/Ponderador Año 2	Meta/Ponderador Año 3	Medio de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución de las etapas del proyecto Perfeccionamiento del Proceso de Elaboración de Regulación Administrativa de la SIS	$\left( \frac{\text{Número de etapas del proyecto ejecutadas en el año } t}{\text{Número total de etapas contenidas en el proyecto}} \right) * 100$	33% (1/3)	66% (2/3)	100% (3/3)	Proyecto de Modelo de Gestión de Conflictos de la SIS, que contenga carta Gantt con la programación de las etapas a ejecutar.  Memorandum anual enviado al Superintendente donde se adjunten los informes de ejecución de las etapas accesibles en portal.	

<sup>4</sup> El proyecto Perfeccionamiento del Proceso de Elaboración de Regulación Administrativa de la SIS considera la ejecución de las siguientes etapas:

Año 1: Etapa 1: Elaborar Términos de Referencia y adjudicación del estudio de satisfacción de entidades reguladas

Año 2: Etapa 2: Realización del estudio de satisfacción de entidades reguladas

Año 3: Etapa 3: Implementar propuestas de mejora al proceso de regulación obtenidas del estudio de satisfacción de entidades reguladas

**Objetivo 5: Gestionar los conflictos entre usuarios y aseguradoras mediante procesos de calidad**

Ponderación: 20%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador			Medio de Verificación	Supuestos
		Año 1	Año 2	Año 3		
Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días	$(N^{\circ} \text{ total de reclamos administrativos resueltos en 90 o menos días} * 100) / (\text{total de reclamos administrativos resueltos})$	80%	84%	10%	Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjuntan los informes de evaluación de indicadores publicado en el portal web en la sección BSC	
Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días	$(N^{\circ} \text{ total de controversias resueltas en 180 o menos días} * 100) / (\text{total de controversias resueltas})$	70%	70%	10%	Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjuntan los informes de evaluación de indicadores publicado en el portal web en la sección BSC	
Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 160 días	$(N^{\circ} \text{ total de controversias resueltas en 160 o menos días} * 100) / (\text{total de controversias resueltas})$				Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjuntan los informes de evaluación de indicadores publicado en el portal web en la sección BSC	

**Objetivo 6: Colaborar en la implementación de una agenda digital con las aseguradoras, potenciando el uso de herramientas electrónicas.**

Ponderación: 15%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador Año 1	Meta/Ponderador Año 2	Meta/Ponderador Año 3	Medio de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución de las etapas del proyecto agenda digital con las aseguradoras	(Número de etapas del proyecto ejecutadas en el año t / Número total de etapas contenidas en el proyecto) * 100	28% (2/7)	70% (5/7)	100% (7/7)	Proyecto de agenda digital de la SIS, que contenga carta Gantt con la programación de las etapas a ejecutar.  Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjuntan los informes de resultados de la ejecución de las etapas y las circulares emitidas y accesibles en portal.	(Etapas 1-2-5-7) Sujeto a incorporación voluntaria y/o capacidad tecnológica de la aseguradora

<sup>5</sup> El proyecto de Agenda Digital considera la ejecución de las siguientes etapas:

Año 1: Etapa 1: Incorporación de una aseguradora al Sistema de Expediente Digital; Etapa 2: Incorporar, al menos, una aseguradora al Modelo de Información de Planes

Año 2: Etapa 3: Incorporar mejoras, concordadas con los seguros previsionales de salud, al Modelo de Información de Planes; Etapa 4: Elaborar la regulación sobre afiliación electrónica de cotizantes al sistema de salud chileno; Etapa 5: Incorporar, al menos, una aseguradora al Modelo de Información de Planes

Año 3: Etapa 6: Evaluación Modelo de Información de Planes; Etapa 7: Incorporar a los menos 2 aseguradoras al Modelo de Afiliación Electrónica

**Objetivo 7: Contribuir a la transparencia de los criterios jurídicos utilizados en la solución de conflictos del sistema de salud chileno**

Ponderación: 10%

**Indicadores**

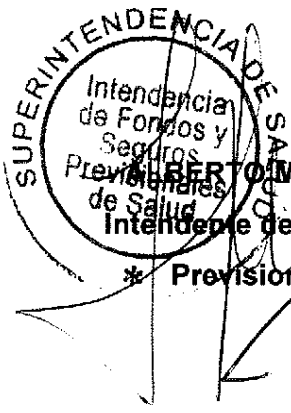
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/Ponderador Año 1	Meta/Ponderador Año 2	Meta/Ponderador Año 3	Medio de Verificación	Supuestos
Porcentaje de ejecución de las etapas del proyecto Directorio de Criterios Jurídicos de la SIS	(Número de etapas del proyecto ejecutadas en el año t / Número total de etapas contenidas en el proyecto <sup>6</sup> ) * 100	20% (1/5)	60% (3/5)	100% (5/5)	Proyecto de Directorio de Criterios Jurídicos de la SIS, que contenga carta Gantt con la programación de las etapas a ejecutar.  Memorándum anual enviado al Superintendente donde se adjunten los informes de resultados de la ejecución de las etapas y las circulares emitidas y accesibles en portal.	(Etapa 5) Sujeto a asignación de RR.HH. y Financieros por parte de Departamento de Gestión de RR.HH., Financieros y Tecnológicos

<sup>6</sup> El proyecto de Directorio Jurídico de la SIS considera la ejecución de las siguientes etapas:

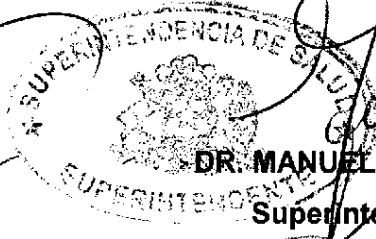
Año 1: Etapa 1: Resolución que crea el Directorio Interno

Año 2: Etapa 2: Evaluación Directorio de Criterios Jurídicos; Etapa 3: Elaborar regulación para incorporar propuestas de agentes externos, aseguradoras y representantes de usuarios

Año 3: Etapa 4: Implementar participación de usuarios y aseguradoras en Directorio; Etapa 5: Implementar aplicación tecnológica que registre criterios jurídicos



**ROBERTO MUÑOZ-VERGARA**  
Intendente de Fondos y Seguros  
\* Provisionales de Salud



**DR. MANUEL INOSTROZA PALMA**  
Superintendente de Salud