

Superintendencia de Isapres

Memoria Anual 2001



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES

>>	Presentación	03
>>	Superintendencia de Isapres	05
>>	Estructura y Evolución del Sistema Isapre	12
>>	Planificación Estratégica	16
>>	Dotación de Personal	37
>>	Estados Financieros	38
>>	Notas al Balance	48



Aonce años de la creación de la Superintendencia de Isapres (SISP), y de cara a los esfuerzos del gobierno del Presidente Ricardo Lagos por llevar adelante la Reforma del Sistema de Salud, continuamos aportando a las políticas para la equidad en salud y velando porque nuestros casi tres millones de beneficiarios del Sistema Isapre obtengan los mejores beneficios. Una vez más renovamos el compromiso institucional por colaborar en la formulación de la reforma de la salud que está impulsando el Gobierno.

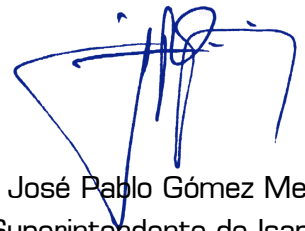
Nuestra Memoria Anual 2001 detalla cuáles son los resultados de la SISP durante el segundo año de gestión del Superintendente de Isapres José Pablo Gómez Meza. Durante 2001 enfatizamos la necesidad de perfeccionar el Sistema Isapre; supervigilar su efectivo cumplimiento de las normas; orientar a los usuarios sobre derechos y deberes, resolviendo los conflictos que surgen entre éstos y las isapres; e introducir mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión interna.

Aumentamos la solución de casos escritos; el horario de atención personal y telefónico; introdujimos la innovadora resolución de consultas y reclamos vía Internet; y potenciamos nuestra labor fiscalizadora y reguladora.

>> Presentación

El interés de la SISP es dotar al sistema privado de salud de una adecuada regulación y fiscalización y colaborar en la solución de las inequidades entre quienes tienen más y menos riesgos de contraer enfermedades, es decir, quienes pertenecen a la tercera edad y los jóvenes, y entre mujeres y hombres.

El mejoramiento y resguardo de los derechos de nuestros beneficiarios seguirá siendo nuestra mayor preocupación, siendo la transparencia y la cobertura sin discriminaciones los principales ejes de acción para contribuir a la existencia de un sistema de salud más transparente para los usuarios.



José Pablo Gómez Meza
Superintendente de Isapres

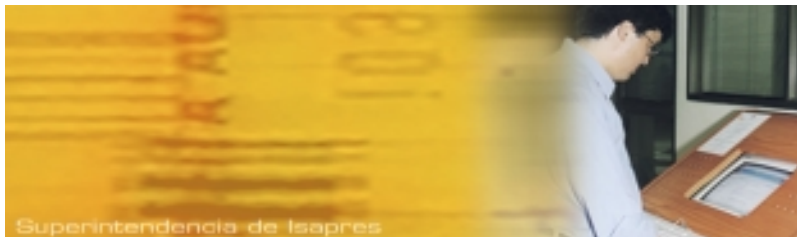
www.sisp.cl

>> Superintendencia de Isapres

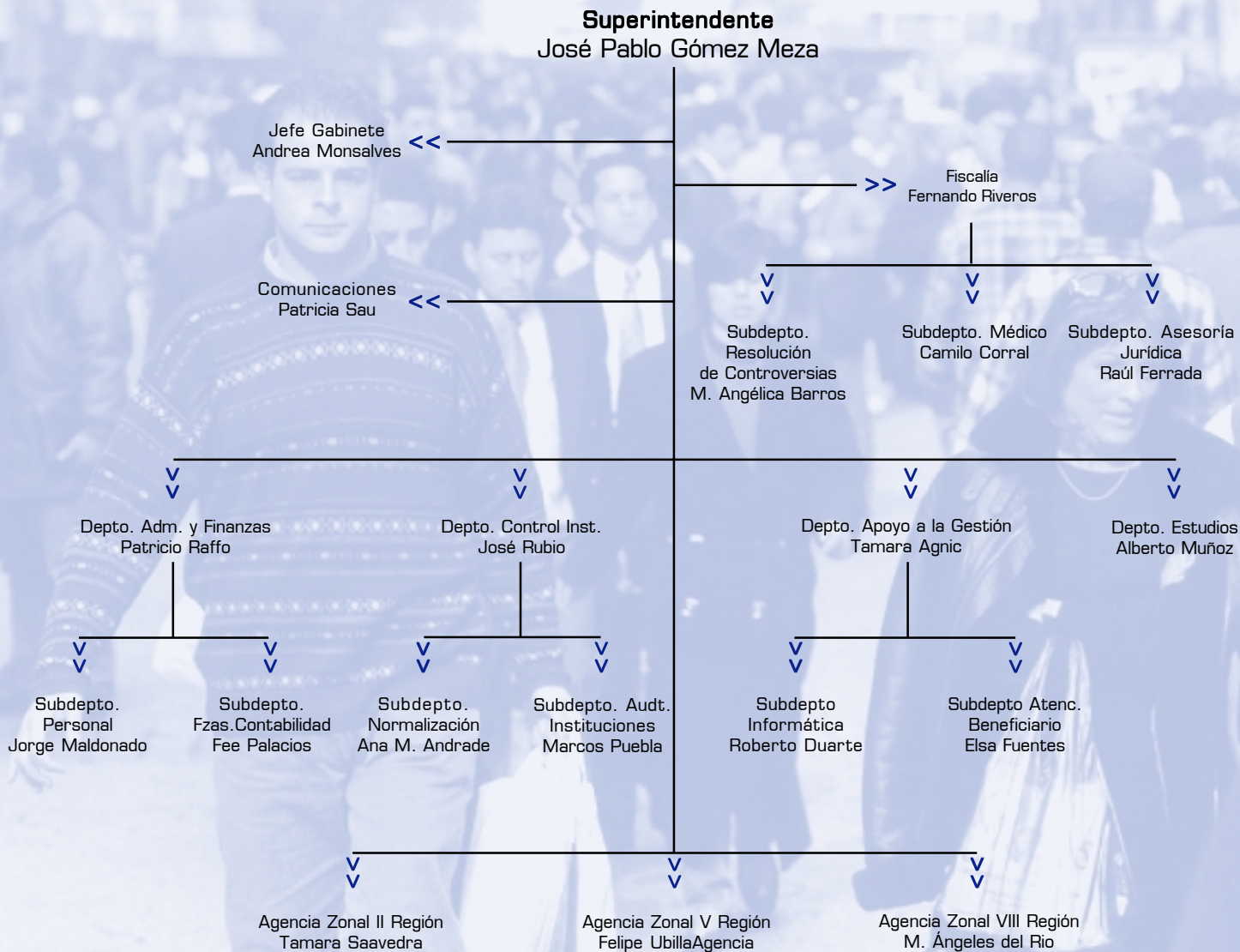
La Superintendencia de Isapres (SISP) es el organismo estatal encargado de ejercer la supervisión y el control de las Instituciones de Salud Previsional (Isapres), tal y como lo estipula la Ley N°18.933 de 1990. Dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, nuestra entidad fiscalizadora se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Salud.

Sus principales funciones son la regulación del Sistema Isapre, la interpretación de la ley y la fiscalización de su cumplimiento. Conforme a las disposiciones legales, el Superintendente tiene la facultad de actuar como árbitro para resolver en única instancia, sobre la base de la prudencia y la equidad, aquellas controversias que surjan entre los afiliados y las isapres.

Desde la designación presidencial de marzo de 2000, el Señor José Pablo Gómez Meza, Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Economía de la Universidad de Georgetown, ejerce el cargo de Superintendente de Isapres.



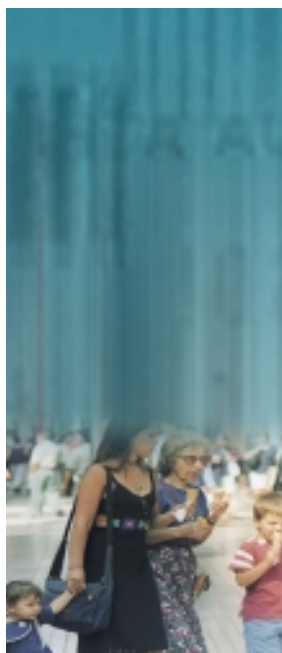
>> Organigrama



>> Superintendencia de Isapres

La Superintendencia cuenta con 135 funcionarios, distribuidos en tres oficinas regionales, ubicadas en las regiones Segunda, Quinta y Octava, y tiene su sede central en la Región Metropolitana de Santiago.

>> Direcciones y Teléfonos



Oficina en Santiago :	Enrique Mac Iver 225 Fono [56 2] 240 0700 Fax [56 2] 240 0800
Zonal Antofagasta:	Coquimbo 888, oficina 402 Fono [56 55] 264 017 - 283 699 Fax [56 55] 264 018
Zonal Viña del Mar:	Uno Norte 525, oficina 403 Fonos [56 32] 683 841 - 685 574 Fax [56 32] 685 261
Zonal Concepción:	Caupolicán 567, oficina 505 Fonos [56 41] 237 690 - 238 064 Fax [56 41] 259 163
Internet:	www. sisp.cl

>> Ley de Isapres

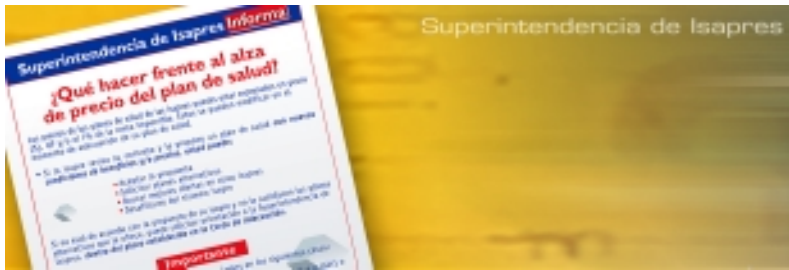
La Ley N° 18.933 impone a la Superintendencia la obligación de registrar a las Instituciones de Salud Previsional, interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a estas entidades, impartir instrucciones de general aplicación y fiscalizar a las isapres en los aspectos jurídicos y financieros, para el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley y aquéllas que emanen de los contratos de salud.

Es el Superintendente de Isapres quien, en calidad de árbitro arbitrador, debe actuar y resolver las controversias que surjan entre las isapres y sus cotizantes o beneficiarios, sin perjuicio de que el afiliado pueda optar por recurrir a la justicia ordinaria.

Otras obligaciones asignadas a la SISP son:

Exigir que las instituciones den cumplimiento a la constitución y mantención de la garantía y patrimonio mínimos exigidos por la ley, impartir instrucciones y determinar los principios contables conforme a los cuales se debe regir dicho cumplimiento.





Impartir instrucciones de carácter general a las isapres para que publiquen en los medios de comunicación de circulación nacional, y con la periodicidad que la Superintendencia señale, información sobre su situación jurídica, económica y financiera, para que cumplan y actualicen la información que la ley exige que sea de conocimiento público.

Dictar las instrucciones que permitan la mayor claridad en las estipulaciones de los contratos de salud, con el objeto de facilitar su correcta interpretación y fiscalizar su cumplimiento. Asimismo, la Superintendencia está facultada para efectuar publicaciones informativas del Sistema Isapre y de sus contratos con los afiliados.

Por último, le corresponde a la Superintendencia imponer las sanciones que establece la ley.

>> Preocupación por el usuario

Además de cumplir con sus obligaciones legales, la permanente preocupación por servir mejor a los usuarios ha permitido que la Superintendencia desarrolle importantes funciones destinadas a informar y orientar a los beneficiarios del sistema en su relación con las isapres.

La función de atención de público desarrollada desde la creación de la institución, agregó a las áreas originales de solución de casos escritos, atención personal y telefónica, la innovadora resolución de consultas y reclamos vía Internet implementada por la unidad de Atención al Beneficiario. Ello se complementa con las demás funciones cumplidas por esta unidad, las cuales están orientadas a satisfacer las necesidades del usuario en forma dinámica y oportuna, en un horario continuado de 09:00 a 17:00 horas.



>> Superintendencia de Isapres

Por otra parte, la Superintendencia de Isapres continúa potenciando la función educativa que inició en 1997, pues desde 2000 desarrolla un proceso de externalización del programa educativo con el objetivo de alcanzar una cobertura nacional. Así lo demuestran las firmas de los siguientes convenios institucionales efectuadas en 2001:

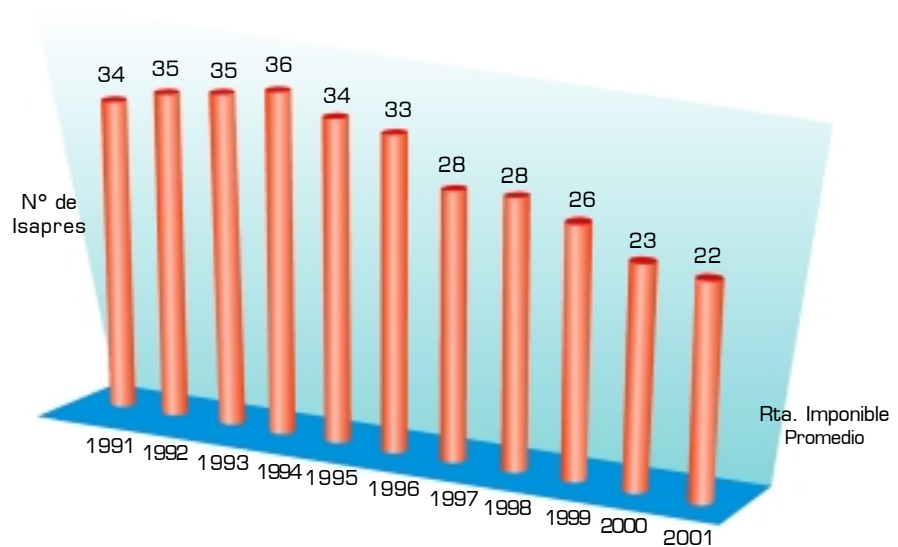
- Universidad de las Américas
- Fundación Eduardo Frei Montalva
- COMEDUC
- Fundación DUOC
- Corpotraining
- Universidad de Chile – Facultad de Medicina
- Universidad de Concepción
- Universidad Mayor – Sede Temuco



>> Estructura y Evolución del Sistema Isapre

Durante los últimos siete años, en el Sistema Isapre se observa una tendencia hacia la reducción en el número de instituciones en operación dentro del mercado. En efecto, mientras en 1994 se registran 36 isapres en operación, hacia fines de diciembre de 2001 se contabiliza un total de 22.

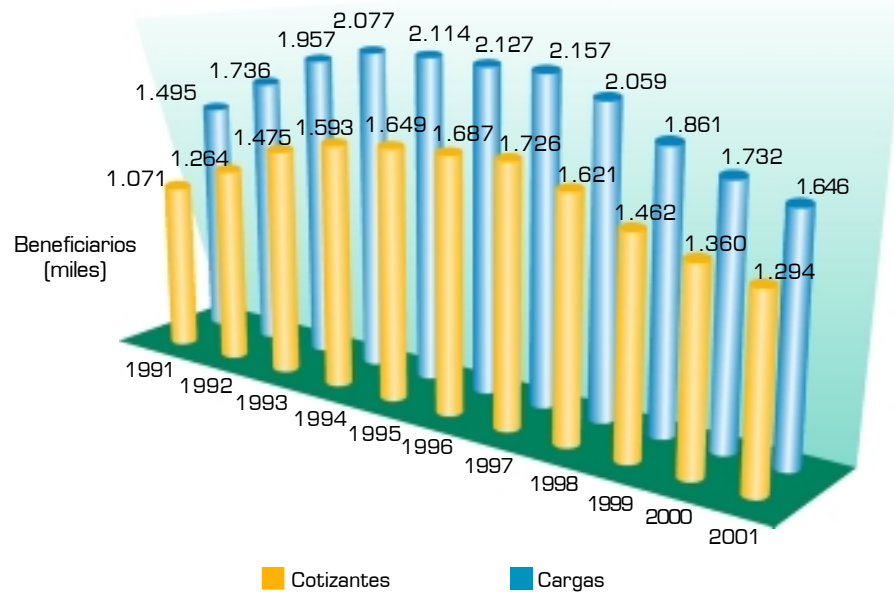
Evolución del número de Isapres en Operación
Diciembre de cada Año



>> Estructura y Evolución del Sistema Isapre

Actualmente, las 22 instituciones en operación otorgan cobertura al 19,1 % de la población del país, es decir, 2 millones 941 mil chilenos son beneficiarios del Sistema Isapre. Por su parte, los cotizantes son 1 millón 294 mil, y cada uno de ellos cuenta con 1,3 cargas promedio en sus planes de salud, registrándose 1 millón 646 mil personas en calidad de cargas.

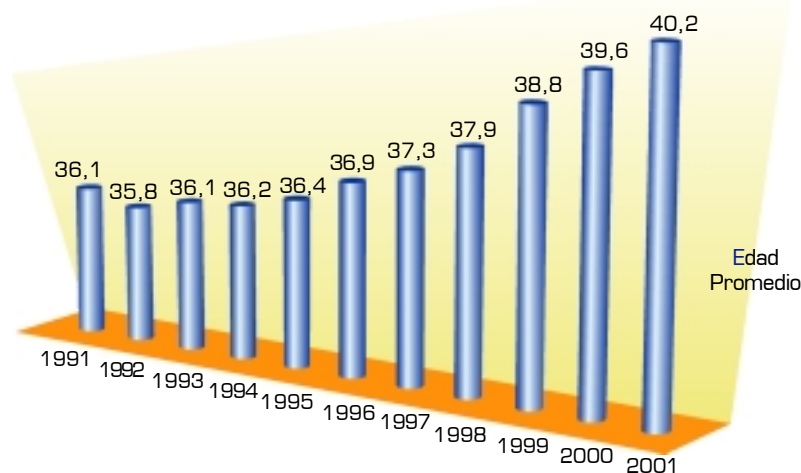
Evolución de Beneficiarios
Diciembre de cada Año



>> Estructura y Evolución del Sistema Isapre

Mientras los afiliados pertenecen mayoritariamente al sexo masculino y explican el 65,4% de los afiliados al sistema, la edad promedio del sistema es de 40,2 años. Considerando a los afiliados por tramos de edad, el grupo con mayor relevancia representa al 54,2% y está compuesto por los menores de 40 años; el 38% corresponde a quienes fluctúan entre 40 y 59 años; y, finalmente, sólo el 7.8% cuenta con 60 años y más.

Evolución de la edad promedio de los Cotizantes
Diciembre de cada Año



Si se comparan las condiciones previsionales, los trabajadores dependientes explican al 90,2% de los afiliados; los pensionados representan al 5,3%; los imponentes voluntarios al 2,7%; y los independientes al 1,8% del total de beneficiarios.

>> Estructura y Evolución del Sistema Isapre

La Región Metropolitana reúne a la mayor cantidad de cotizantes y cargas, concentrando al 56 % del total de beneficiarios del país. Las regiones Quinta y Octava cuentan, cada una, con 7,5 % de afiliados al Sistema Isapre.

Por su parte, el mercado sectorial presenta una elevada concentración debido a que un total de seis isapres captan al 75 % de la cartera total de beneficiarios, e igual porcentaje de nivel de recaudación de cotizaciones.

En el mercado existen múltiples planes de salud orientados a diferentes segmentos de la población, acorde con la diversidad de preferencias de los usuarios y los montos de cotización posibles. Hasta diciembre de 2001, se registran aproximadamente 30 mil planes de salud que mantienen al menos un cotizante adscrito, comercializándose cerca del 46 % de ellos.

Las alternativas de libre elección y de prestadores preferentes son combinadas en el 90 % de los planes, tendencia que es el reflejo de la incursión del sistema privado en el campo de la salud administrada en los últimos años. Este concepto integra el financiamiento y la provisión de prestaciones médicas en diversos grados, a través del establecimiento de contratos con prestadores seleccionados.

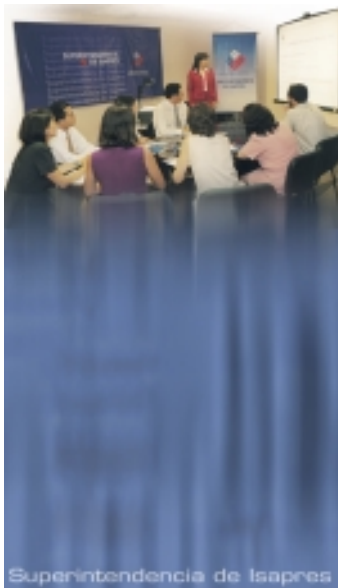


>> Planificación Estratégica de la SISP

El proceso de Planificación Estratégica se inicia en 1995 e incorpora progresivamente a todos los funcionarios de la Superintendencia de Isapres, no sólo permitiendo el avance en la modernización institucional sino, además, la definición de nuestra misión institucional, sus objetivos, metas, actividades, y los necesarios indicadores de resultados.

Durante 2001, la Planificación Estratégica se inicia con un ciclo de jornadas de trabajo basadas en la aplicación de una metodología que permite la participación de directivos de la SISP, profesionales, técnicos, funcionarios administrativos y auxiliares, teniendo como objetivos fortalecer las definiciones institucionales e incentivar el logro eficaz de los compromisos adquiridos. Después de la necesaria aprobación presupuestaria anual, se consolida la programación definitiva para el año 2002.

La primera tarea desarrollada es la revisión y ratificación de la misión institucional, adecuada a los desafíos políticos, económicos y sociales. Se logran establecer los objetivos y metas estratégicas de nuestra institución, sintetizando todas las acciones destinadas a contribuir al perfeccionamiento del Sistema Isapre, velar por el cumplimiento de las normas, y orientar a los usuarios sobre derechos y deberes.





Misión de la Superintendencia de Isapres

Velar porque los afiliados a isapres obtengan los mejores beneficios por parte de tales instituciones.



>> Objetivos y Metas Estratégicas

Los objetivos estratégicos que se desprenden de la misión institucional son:

- I. Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre.
- II. Contribuir al proceso de reforma del sistema de salud en Chile.
- III. Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las isapres.
- IV. Introducir mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión interna.

>> Objetivo Estratégico I



Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre



Principales logros:

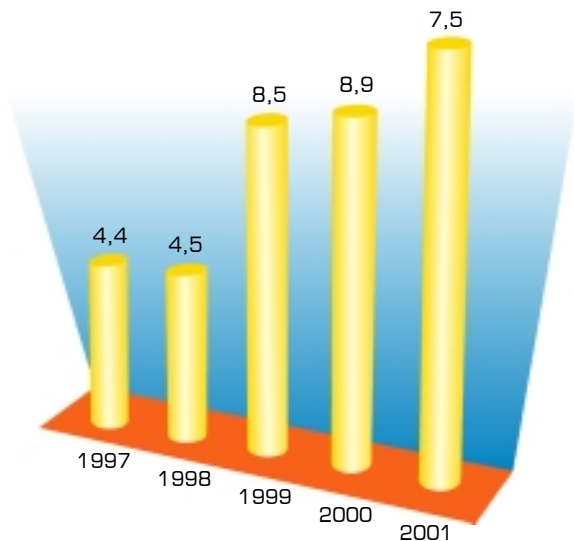
1. Simplificación de los documentos contractuales, iniciada con la emisión de la Circular N°64 que modifica la Circular N°36 emitida el 22 de julio de 1997, impartiendo instrucciones sobre procedimientos de suscripción, adecuación, modificación y terminación de los contratos de salud.
2. Elaboración de una propuesta para implementar la contratación de planes de salud vía internet, requiriéndose previamente contar con la ley de firma electrónica.
3. El trabajo de fiscalización realizado durante 2001, tal y como se observa en los siguientes indicadores, permite cumplir con todas las metas propuestas:



GOBIERNO DE CHILE

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

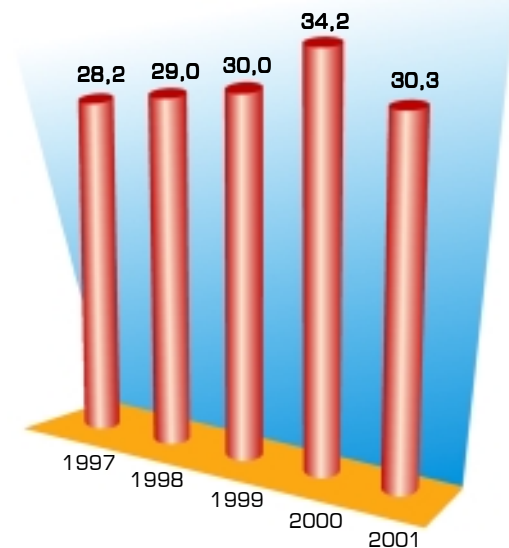
Promedio de Fiscalizaciones por Isapre



- Fiscalizaciones por isapre: Se efectúa un total de 257 fiscalizaciones regulares durante 2001, alcanzándose una cobertura de fiscalización promedio anual de 10,7 por isapre.

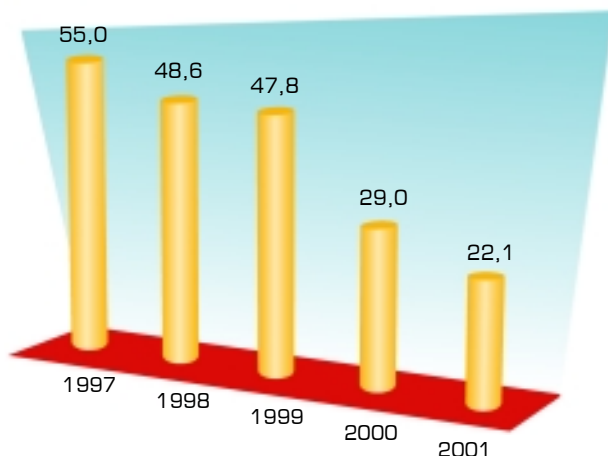
- Fiscalizaciones por fiscalizador: Con un total de 447 fiscalizaciones regulares y extraordinarias, se llega a un promedio anual de 30,3 por fiscalizador.

Promedio de Fiscalizaciones por Fiscalizador



>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

Tiempo Promedio de Emisión de Instructivos de Fiscalización



- Emisión de instructivos de fiscalización: En un promedio de 22,1 días hábiles se emiten los instructivos de fiscalización.

- Realización de las fiscalizaciones extraordinarias: La resolución de las fiscalizaciones extraordinarias se ejecuta en 24,6 días hábiles promedio.

Clasificación de Fiscalizaciones

MATERIA	REGULARES	EXTRAORDINARIAS	TOTAL
Subsidios por Incapacidad Laboral	35	17	52
Cotizaciones de Salud	44	43	87
Beneficios	31	52	83
Reclamos	1	0	1
Estados Financieros	99	2	101
Contratos de Salud	47	55	102
Archivos Maestros	0	21	21
TOTAL	257	190	447

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

Durante 2001 se inician las actividades orientadas a utilizar el programa de manejo de base de datos *Brioquery*, con el objetivo de aumentar la eficiencia de la función de fiscalización. La instalación del programa en los computadores personales de los fiscalizadores, la posterior capacitación de éstos y el uso sistemático del programa, permiten el mejoramiento en el manejo de bases de datos, el aumento de la precisión en el muestreo y, por consiguiente, una mayor profundidad y eficiencia en los exámenes y resultados. La innovación que implica la utilización del programa *Brioquery*, radica en el mejoramiento global del proceso de fiscalización debido a que optimiza considerablemente el trabajo en terreno.



La utilización de los archivos maestros plantea el desafío de asegurar que los datos contenidos sean exactos, requiriéndose la aplicación previa en todas las instituciones fiscalizadas de un módulo orientado a la validación de estos datos. Lograr el requisito de la exactitud de la información, es la actividad que se inicia en 2001 con la validación de los datos del Archivo Maestro de Beneficiarios.

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

Como resultado de la acción fiscalizadora ejercida por la SISP, se aplican 18 sanciones a isapres –3 amonestaciones y 15 multas-, por un monto de 3 mil 632 UF. Las sanciones se fundamentan en incumplimientos de la normativa relacionada principalmente con licencias médicas. Si bien el número de sanciones se reduce respecto de 2000, es necesario destacar que se introduce un nuevo mecanismo en el procedimiento porque, además, una amonestación y tres multas son llevadas a Lectura al Directorio.

4. La evaluación del conocimiento de los Agentes de Ventas del Sistema Isapre se efectúa a través de una prueba aplicada a 453 agentes de las diez isapres con mayor número de afiliados. La muestra representa al 10% de la fuerza de ventas total de las regiones Segunda, Quinta, Octava y Metropolitana de Santiago. La evaluación de conocimientos tiene como origen la certeza de la SISP respecto de la necesidad de estimular las actividades de capacitación de las isapres hacia sus funcionarios, dada la importancia de la información que el agente de venta entrega al afiliado. El promedio de aprobación del examen aplicado es de 68,6%, siendo deseable para la Superintendencia un promedio superior al 90%. Los resultados obtenidos y la permanente preocupación de la institución por los afiliados, determinan que se planifique la aplicación anual del test en todas las isapres.
5. Se analiza exhaustivamente el primer año de operación de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), incluyendo la cuantificación de los cotizantes que tienen incorporada la CAEC (70%); los beneficiarios que la tienen vigente (3,5/10.000); los montos recaudados



>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

por las isapres por este concepto (\$10.079 millones); el diagnóstico epidemiológico; y las redes de prestadores asociados a la CAEC. En este contexto, se destacan las características de la CAEC, en comparación con otros seguros complementarios existentes en el mercado, y se proponen medidas para su perfeccionamiento.

6. En relación con los planes cerrados con prestador preferente del Sistema Isapre, se analizan los niveles de satisfacción de los usuarios adscritos a ellos como, asimismo, de los prestadores de salud vinculados a esta modalidad de atención, desarrollándose una metodología para la evaluación de dichos planes.



7. Se elabora un informe con los requerimientos específicos para el proyecto Registro Nacional de Licencias Médicas y Pensiones de Invalidez. Este registro centralizado, tiene el propósito de reunir la información proveniente de los organismos administradores de estos beneficios, es decir, FONASA, Isapres, Mutuales, el Instituto de Normalización Previsional (INP) y las Cajas de Compensación. El método

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros



de recolección de datos y la aplicación informática usada, son compatibles con una base de datos única que es regulada por la Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO].

8. En relación con los precios de los planes de salud del Sistema Isapre, se analizan las variaciones 2000–2001, identificándose a las isapres que adecuan precios, y al universo de beneficiarios afectado por estas medidas. Al mismo tiempo, se plantean propuestas en orden a aumentar la transparencia de los procesos de adecuación de precios para la ciudadanía.
9. Se evalúan los efectos de la eliminación del subsidio del 2% en junio de 2001, fecha en la que el número de cotizantes que lo recibía se reduce en 47,3% y llega a 78 mil 238 personas. De éstas, 38,9% abandona el Sistema Isapre, y 61,1% permanece en él.

>> Objetivo Estratégico II

// Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile //

Principales logros:

1. Se proporciona asesoría al Ministerio de Salud [MINSAL] en la elaboración del proyecto de ley que modifica la Ley de Isapres, a través de la participación y de la estrecha colaboración de la SISP en las respectivas comisiones de trabajo.
2. Se asesora al MINSAL en la elaboración y revisión del texto definitivo del Proyecto de Ley de Derechos y Deberes de las Personas. Esta es la primera iniciativa legal enmarcada en el proceso de Reforma de la Salud, y es firmada el 8 de junio de 2001 por el Presidente de la República Ricardo Lagos Escobar.
3. Se identifican las coberturas básicas del Sistema Isapre, proponiéndose las modificaciones relacionadas a la Ley de Isapres. Éstas se orientan a estipular una definición clara y ordenada de los planes de salud, estableciéndose los beneficios garantizados, respecto de los cuales las partes involucradas pueden convenir libremente una cobertura adicional.

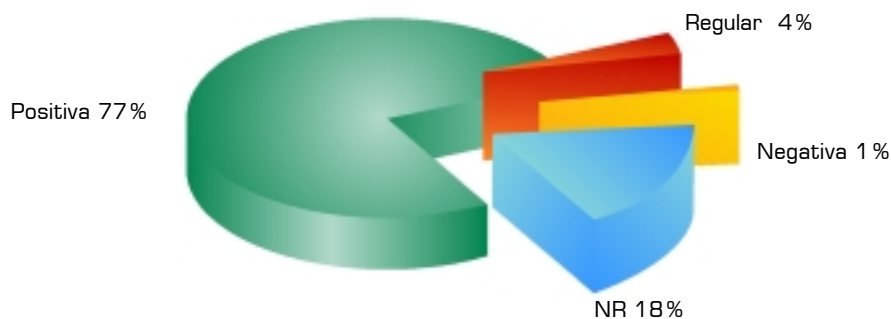
>> Objetivo Estratégico III

Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las isapres.

Principales logros:

1. Se evalúa la satisfacción de los beneficiarios con el Sistema y con la SISP, a través de diferentes mecanismos. En primer lugar, aplicando permanentemente una encuesta respecto de la atención personal dada a quienes acuden a nuestras oficinas de Santiago y regiones. Durante 2001 son atendidas 19 mil 326 personas, obteniéndose un nivel de respuestas de 45,87%. Cabe destacar que los resultados permiten asegurar que existe una evaluación altamente positiva, respecto de la calidad de la atención institucional.

Visualiza a la SISP, como una entidad



El trato le pareció



Asimismo, se aplica una encuesta telefónica a los usuarios del Sistema Isapre que presentaron reclamos escritos o controversias ante la SISP.

Por último, como en los dos últimos años, se realiza un estudio de opinión pública con el objetivo de conocer la evaluación de las personas respecto del Sistema Isapre y del rol que cumple la SISP. Se observa un aumento en la satisfacción con el Sistema Isapre debido a que es considerado con buena atención, a pesar de ello, se sigue calificando como caro y con problemas de cobertura. Si bien las isapres son observadas como entidades discriminatorias con beneficios menores respecto del monto que se impone, una proporción importante de personas manifiesta

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

sentirse, a lo menos, razonablemente cubierto con su plan de salud individual. Por su parte, la Superintendencia de Isapres es evaluada como una institución importante, objetiva, creíble y autónoma, pero se apela a que debe mejorar su comunicación con el público respecto de temas tales como los beneficios, costos de prestaciones y planes de salud.

2. Además de la publicación del Boletín Estadístico 2000 y de las Series Estadísticas 1981–2000, se actualiza trimestralmente el plan de difusión de información sobre el Sistema Isapre, contemplándose la inclusión de las estadísticas sectoriales en nuestro sitio web.

Se difunden los criterios jurisprudenciales a través de la publicación del Boletín de Fallos. Éste contiene la jurisprudencia de mayor interés y relevancia para quienes buscan conocer la interpretación y aplicación práctica de las normas legales y contractuales pertinentes, emanadas del ejercicio de la facultad jurisdiccional del Superintendente de Isapres que actúa en calidad de árbitro arbitrador para resolver las controversias entre beneficiarios e isapres. En nuestro sitio web, los interesados pueden encontrar una selección de los dictámenes que sientan jurisprudencia en las distintas materias que son más frecuentemente sometidas al conocimiento del Tribunal.



>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

3. Siguiendo con la política de mejoramiento permanente de la difusión pública de información, es rediseñado nuestro sitio web **www.sisp.cl**. La nueva versión lanzada oficialmente el 26 de septiembre, perfecciona la relación con el usuario debido a que constituye un vehículo importante de apoyo e interacción para los beneficiarios de isapres. Adicionalmente, se aumenta la eficiencia de la administración web, gracias a la creación de cuentas individuales destinadas a descentralizar las responsabilidades para la mantención de las diversas secciones del sitio.



4. La externalización del programa educativo de la SISP, así como el establecimiento de convenios con las entidades organizadoras de los siete cursos impartidos entre mayo y octubre de 2001, permiten la capacitación de 155 personas de diversas empresas.

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros



5. Con el fin de mantener actualizado el material educativo, se elaboran dos nuevos textos dirigidos a nuestro público beneficiario. El primero, relativo a los planes de la mujer en el Sistema Isapre; y el segundo, a las funciones cumplidas por la SISP. Ambos se agregan al material educativo existente, conformado por siete textos referidos a la declaración de salud y preexistencias; prestaciones y beneficios; adecuación de contrato; licencias médicas; subsidio por incapacidad laboral; selección de prestaciones valorizadas; y cobertura adicional para enfermedades catastróficas. Al igual que en estos casos, la distribución de los dos nuevos materiales educativos se realiza a nivel nacional en todas nuestras oficinas institucionales, en las Direcciones Regionales del SERNAC, y en las Oficinas Comunales de Información al Consumidor [OCIC].

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

6. Con el objetivo de entregar al público una herramienta útil para desenvolverse en el Sistema, elaboramos la **Guía del Usuario**. Destinada a responder las preguntas y solucionar los problemas del afiliado a las Isapres a través de la especificación detallada de los beneficios del Sistema, la **Guía del Usuario** está siendo distribuida gratuitamente en versión impresa y también puede ser consultada en nuestro sitio web.

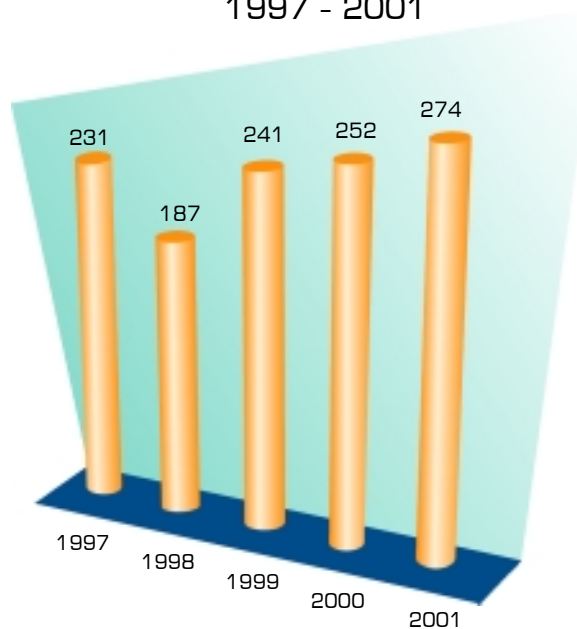


7. La instalación temporal de un stand móvil informativo en lugares de gran circulación de público, permite a la SISP acercarse a las personas para entregarles información. Persiguiendo este objetivo, se realizan las salidas itinerantes del stand en lugares tales como las estaciones de metro Universidad de Chile y Pedro de Valdivia, y en zonas concurridas del centro de Concepción.

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

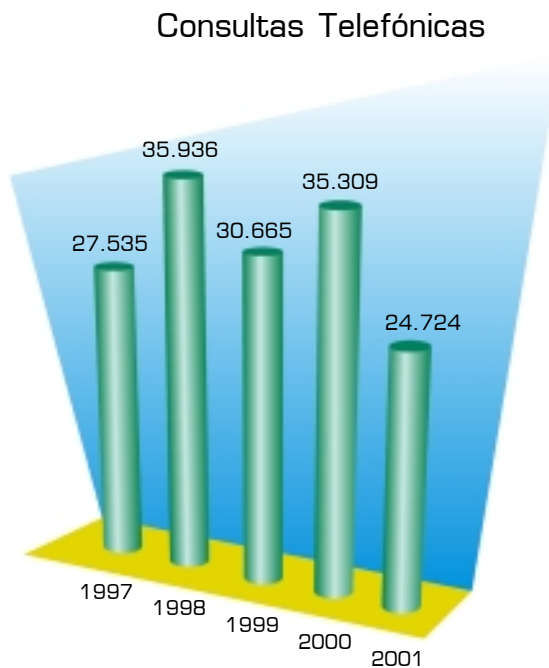
8. La definición de un procedimiento especial destinado a resolver los reclamos por incumplimiento de la normativa relativa a la CAEC, permite la tramitación expedita y la resolución de un total de 139 casos durante 2001.
9. Se aumenta la productividad en la resolución de los juicios arbitrales, resolviéndose un promedio de 271 juicios por abogado. El total de controversias resueltas supera en 35% aquellas ingresadas, lográndose reducir de manera significativa el número de juicios pendientes. Asimismo, el tiempo promedio de tramitación y resolución de los juicios arbitrales fue de 274 días.

Tiempo de Tramitación de Controversias
1997 - 2001



>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

10. El número de reclamos escritos recibidos durante 2001 aumenta en un 9,7% en relación con lo observado en 2000, verificándose los aumentos más significativos en la Agencia Zonal de Viña del Mar y en la oficina central de Santiago. Se resuelven en promedio un total de 483 reclamos escritos por analista.
11. Se da respuesta a 19 mil 326 consultas y reclamos efectuados en forma personal en las oficinas de la SISP; se responden 24 mil 724 consultas telefónicas; y en un tiempo promedio que no sobrepasa las 24 horas, se atienden 3 mil 88 casos vía internet.



>> Objetivo Estratégico IV

// Introducir mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión interna. //

Principales logros:

1. La política informática de renovación tecnológica permanente, contempla la realización de un proceso de licitación pública que culmina con la adjudicación por parte de la empresa CIENTEC. Ello significa la incorporación del *hardware* y *software* correspondientes, incluyendo las actualizaciones y *upgrades* para el período de arrendamiento que se fija para los siguientes cuatro años. Adicionalmente, la empresa Telefónica se adjudica la comunicación vía internet, estableciéndose la conexión en línea con las Agencias Zonales a contar del mes de junio, e incorporando los flujos internos de trabajo *-workflow-* que administran los tiempos y optimizan los procedimientos. En el área de fiscalización, la nueva tecnología significa un gran aporte en sus procesos, debido a que se generan módulos de “fiscalización virtual”. Dichos módulos permiten modificar e intensificar las auditorías, utilizando herramientas de consulta dinámicas en bases de datos con información que las isapres remiten mensualmente.



>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

2. La SISP se transforma en una de las instituciones públicas que colaboran activamente con la política de gobierno de incorporación de internet en la gestión pública. Es una de las veinte entidades invitadas al lanzamiento del sitio de gobierno www.tramitefacil.gob.cl, efectuado en mayo de 2001; y es incorporada con un *banner* en la página www.gobiernodechile.cl, con temas como la cobertura catastrófica para los afiliados a isapre. Por otra parte, en www.gestionpublica.gov.cl la SISP presenta su experiencia en el proceso de planificación estratégica, diseño y operación del control de gestión, y servicios de atención al beneficiario.



3. Con el objetivo de aumentar la eficiencia y eficacia del proceso de fiscalización, se introducen modificaciones a través de una página web para uso exclusivo de fiscalización, la cual incorpora planillas de cálculo computacionales accesibles para las oficinas de isapres desde computadores conectados a internet.

>> Planificación Estratégica de la SISP: Logros

4. Se desarrollan sistemas computacionales de fiscalización, revisión de los documentos contractuales, de sanciones, asesoría jurídica y un módulo de ficha de personal. Asimismo, se realiza una reingeniería en el flujo de trabajo de los sistemas de atención al beneficiario y controversias.



5. Se determinan los costos de los principales productos de la SISP, reflejándose en un informe comparado que establece la evolución de los componentes de costos de los productos, para dos periodos: 1º semestre 2000 y 1º semestre 2001.
6. Un nuevo sistema de control automatizado de asistencia y cumplimiento de la jornada laboral, es implementado a nivel de todos los funcionarios de la SISP con el objetivo de mejorar la gestión de personal.



Dotación de personal de la Superintendencia de Isapres al 31/12/2001

Calidad Jurídica	Estamentos	Número de Personas	RM	Región		
				II	V	VIII
Personal de Planta	Directivo	15	15			
	Profesional	14	12		1	1
	Fiscalizador	3	2	1		
	Administrativo	7	7			
	Auxiliar	1	1			
1. Total personal de planta		40	37	1	1	1
Personal a Contrata	Profesional	32	31			1
	Fiscalizador	36	32	1	2	1
	Administrativo	22	19	1	1	1
	Auxiliar	5	5			
2. Total personal a contrata		95	87	2	3	3
3. Total personal a honorarios asimilado a grado						
Personal						
Ley N° 15.076						
4. Total personal ley N° 15.076						
5. Jornales permanentes						
6. Otro personal permanente						
7. Total dotación efectiva (1+2+3+4+5+6)		135	124	3	4	4

Estados Financieros



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES

Practicado entre el 1° de Enero y 31 de Diciembre de 2001
Estado de Situación Patrimonial

ACTIVO			
21196-00	Disponibilidad en moneda nacional		90.921.473
21196-01	Caja		
21196-02	Bancos	90.921.473	
<hr/>			
41116-00	Impuesto al valor agregado C. Fiscal		99.555
41116-01	Impuesto al valor agregado C. Fiscal	99.555	
<hr/>			
41301-00	Anticipos a terceros		57.000
41301-01	Otros anticipos	57.000	
<hr/>			
41311-00	Otros deudores financieros		113.946
41311-01	Otros deudores financieros	113.946	
<hr/>			
44116-00	Maquinaria y equipo de oficina		63.506.531
44116-01	Maquinaria y equipo de oficina	124.206.407	
44996-01	Depreciación acumulada (-)	-60.699.876	
<hr/>			
44131-00	Vehiculos terrestres		19.539.603
44131-01	Vehiculos terrestres	21.590.571	
44996-03	Depreciación acumulada (-)	-2.050.968	
<hr/>			
Total del Activo			174.238.108

**Practicado entre el 1° de Enero y 31 de Diciembre de 2001
Estado de Situación Patrimonial**

P A S I V O		
61101-00	Ctas por pagar de gastos presup.	48.777.376
61101-01	Acreeedores del año	42.726.318
61101-02	Acreeedores años anteriores	6.051.058
<hr/>		
61301-00	Deudas atingentes al personal y Prestaciones familiares	14.563.603
61301-01	Retenciones previsionales	14.563.603
61301-03	Retención judicial	
61301-04	Honorarios por pagar	0
61301-07	Impuesto único	0
61301-09	Otras retenciones al personal	
<hr/>		
61306-00	Administración de fondos	0
61306-04	Otros	0
<hr/>		
61311-00	Otras obligaciones financieras	4.381.474
61311-01	Otras obligaciones financieras	4.381.474
<hr/>		
81906-00	Reservas por actualizaciones	76.829.778
81906-01	Res.x actualización de patrimonio	76.829.778
<hr/>		
81996-00	Patrimonio	29.685.877
81996-01	Capital	
81996-02	Superávit acumulado	13.753.921
81996-03	Superávit ejercicio 2001	15.931.956
81996-04	Déficit del ejercicio 2001 (-)	0
<hr/>		
Total de Pasivos		174.238.108

Practicado entre el 1° de Enero y 31 de Diciembre 2001

G A S T O S		
39901-00	Act. de obligaciones y patrimonio	2.724.125
39901-00	Act. de obligaciones y patrimonio	2.724.125
39921-00	Gastos en personal	2.063.525.290
39921-01	Personal planta	118.718.329
39921-02	Sobresueldos personal planta	812.488.169
39921-03	Remuneraciones variables	30.540.220
39921-05	Viáticos	6.547.489
39921-06	Aportes patronales	11.356.034
39921-09	Cotiz. Adic. Art.8 Ley N°18.566	131.195
39921-13	Asig. Ley no 19553 desem. Individual	19.987.136
39921-15	Personal contrata	207.989.950
39921-16	Sobresueldos personal contrata	850.677.938
39921-18	Aguinaldos	5.088.830
39922-00	Bienes y servicios de consumo	695.636.590
39922-11	Textiles, vestuario y calzado	9.506.615
39922-12	Combustibles y lubricantes	444.410
39922-13	Material de uso y consumo cte.	24.197.520
39922-14	Mantenimientos y reparaciones	33.462.207
39922-16	Consumos básicos	53.232.663
39922-17	Servicios generales	416.748.194
39922-18	Contratación de estudios e invest.	12.670.301
39922-19	Gastos en computación	137.993.565
39922-21	Capacitac.Y perfec. Ley N°18.575	7.381.115
39925-00	Transferencias corrientes	5.720.000
39925-31	A instituciones del sector privado	5.720.000
39925-34	Transferencias al fisco	
39931-00	Inversión real	0
39931-73	Inversión región metropolitana	
39996-00	Otros gastos de gestión	19.588.685
39996-02	Depreciación de bienes físico	12.809.905
39996-02	Depreciación vehiculos	6.778.780
39996-02	Gasto de venta	0
Total gastos de gestión		2.787.194.690
Resultado del ejercicio 2001		15.931.956
Total igual ingresos de gestión		2.803.126.646

Practicado entre el 1° de Enero y 31 de Diciembre 2001

I N G R E S O S		
59901-00	Actualización de bienes	2.394.458
59901-00	Actualización de bienes	2.394.458
59901-00	Ingresos de operación	7.924.390
59901-01	Venta de bienes y servicios	
59901-03	Otros ingresos propios	3.170.029
59904-41	Venta de activos	4.754.361
59906-00	Transferencias	0
59906-62	De otros org. Sector público	
59907-00	Otros ingresos	37.372.798
59907-71	Otros ingresos fondos 3°	
59907-79	Otros licencias médicas	37.372.798
59909-00	Aporte fiscal	2.755.435.000
59909-91	Aporte fiscal libre	2.755.435.000
59996-00	Otros ingresos de gestión	0
59996-03	Ingresos x ajuste de activos	
59999-00	Ajuste de años anteriores	0
59999-01	Ajuste de años anteriores	0
Total ingresos de gestión		2.803.126.646
Total ingresos de gestión		2.803.126.646

>> Configuración del Estado Financiero y Económico Año 2001

(Miles \$)

ACTIVO		
Disponibilidades		90.921
Deudores		271
Impto. Al valor agregado	100	
Anticipo de terceros	57	
Otros deudores financieros	114	
Activo		83.046
Equipos de oficina	124.206	
Vehículos	21.591	
Depreciación	-62.751	
Total de activo		174.238

PASIVO		
Acreeedores		67.722
Cuentas por pagar de gastos presupuestarios	48.777	
Deudas atingente al personal	14.564	
Otras obligaciones financieras	4.381	
Reservas		76.830
Patrimonio (superávit acumulado)		13.754
		158.306
Resultado del ejercicio utilidad		15.932
Total pasivo y patrimonio		174.238

Nota: El patrimonio de la superintendencia de instituciones de salud previsual, se encuentra Constituido desde su creación (año 1990), por resultados anuales de su gestión.

Practicado Entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2001

ESTADO DE LAS CUENTAS DE ORDEN

Cuentas de orden deudores **22.044.127.715**

92114-00 Ordenes de compra emitidas 16.262.660
92501-00 Garantía isapre 22.027.865.055

Total del activo **22.044.127.715**

Cuentas de orden acreedores **22.044.127.715**

92115-00 Responsabilidad por ordenes de compra emitidas 16.262.660
92502-00 Responsabilidad por garantía isapre 22.027.865.055

Total del pasivo **22.044.127.715**

Estado de situación patrimonial comparado
año 2001 - año 2000 (\$ año 2001)

A C T I V O		2001	2000
21196-00	Disponibilidad en moneda nacional	90.921.473	58.033.469
41116-00	Impuesto al valor agregado C.Fiscal	99.555	0
41301-00	Anticipos a terceros	57.000	
41311-00	Otros deudores financieros	113.946	189.321
44116-00	Maquinaria y equipo de oficina	124.206.407	199.293.042
44131-00	Vehículos terrestres	21.590.571	24.650.363
44996-01	Depreciación acumulada (-)	-62.750.844	-140.922.795
Total del activo		174.238.108	141.243.399

P A S I V O		2001	2000
61101-00	Ctas. por pagar de gastos presup.	48.777.376	35.919.008
61301-00	Deudas atingentes al personal y Prestaciones familiares	14.563.603	12.110.055
61306-00	Administración de fondos	0	0
61311-00	Otras obligaciones financieras	4.381.474	2.718.857
81906-00	Reservas por actualizaciones	76.829.778	76.322.966
81996-00	Patrimonio		
	Superávit acumulado	13.753.921	25.538.669
	Resultado del ejercicio 2001/2000	15.931.956	-11.366.155
Total del pasivo		174.238.108	141.243.399

Estado de gestión económica comparado año 2001 - 2000
(\$ año/2001)
Practicado entre el 1º de enero y 31 de diciembre 2001

GASTOS		2001	2000
39901-00	Act. de obligaciones y patrimonio	2.724.125	4.705.466
39921-00	Gastos en personal	2.063.525.290	1.992.956.470
39922-00	Bienes y servicios de consumo	695.636.590	725.179.764
39925-00	Transferencias corrientes	5.720.000	9.203.737
39931-00	Inversión real	0	0
39996-00	Otros gastos de gestión	19.588.685	22.401.226
Total gastos de gestión		2.787.194.690	2.754.446.664
Resultado del ejercicio 2001/2000		15.931.956	0
Total igual ingresos de gestión		2.803.126.646	2.754.446.664

INGRESOS		2001	2000
59901-00	Actualización de bienes	2.394.458	4.711.447
59901-00	Ingresos de operación	7.924.390	7.254.411
59904-00	Venta de activos		
59907-00	Otros ingresos	37.372.798	2.848.164
59909-00	Aporte fiscal	2.755.435.000	2.727.794.025
59999-00	Otros ingresos de gestión	0	461.426
Resultado del ejercicio 2001/2000			11.377.190
Total ingresos de gestión		2.803.126.646	2.754.446.664

1. El estado de situación financiera y gestión económica se confeccionó de acuerdo a la normativa contable de la administración financiera del Estado.
2. Los saldos de ambos estados, corresponden a los registrados en los mayores contables y al estado presupuestario y se encuentran compatibilizados con el informe de variaciones de gestión económica e informe analítico de la ejecución del presupuesto, que fueron enviados oportunamente a la Contraloría General de la República.
3. El Balance General no registra cuentas por cobrar de origen presupuestario, registra cuentas por pagar de origen presupuestario, por la suma de M\$48.777, cifra que representa el 28 % del pasivo total, incluido patrimonio y resultado del ejercicio.
4. El saldo de disponibilidad, que asciende a la suma de M\$90.921, representa un 52% del total de activo, dicho saldo contempla M\$1.709 por cheques caducados, representando esto un 2% del saldo, los cheques caducados corresponden a la Cuenta Garantía de Isapres, el resto del saldo disponible corresponde a recursos en Cuenta Corriente Bancaria de la Institución.
5. Los bienes de uso, muebles y vehículos, se encuentran actualizados y depreciados de acuerdo a la normativa contable vigente, aplicándose el factor 3,1% según lo informado por la Contraloría General de la República.



6. El resultado positivo del ejercicio asciende a la suma de M\$ 15.932, de la cual se aplica a reservas la suma negativa de [M\$ 330] y al patrimonio la suma positiva de M\$ 16.262.
7. El resultado del ejercicio se configura de la siguiente forma:

RESULTADO OPERACIONAL	M\$35.850.-
Ingresos	M\$2.800.732.-
Gastos	[M\$2.764.882.-]
RESULTADO NO OPERACIONAL [M\$19.918.-]	
Ingresos	M\$ 2.394.-
Gastos	[M\$22.312.-]
RESULTADO DEL EJERCICIO	M\$15.932.-

8. Las garantías ingresadas por las isapres, y que ascienden a la suma de M\$22.044.128, son documentos que se encuentran en custodia en el Departamento de Control de Instituciones e ingresadas a la Institución por disposición de la Ley N°18.933 de 1990 y se encuentran reflejados en el Estado de Cuentas de Orden, este monto ha disminuido en un 23% con respecto al año 2000.