

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA  
DEFENSA NACIONAL

Avenida Bulnes N°102, Santiago, fono 24406636  
[www.capredena.gob.cl](http://www.capredena.gob.cl)

## Índice

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2013 .....	6
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
4. Desafíos para el año 2014 .....	13
5. Anexos .....	15
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	16
a) Definiciones Estratégicas .....	16
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	18
c) Principales Autoridades .....	19
Anexo 2: Recursos Humanos.....	20
Anexo 3: Recursos Financieros .....	27
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013 .....	40
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	42
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	43
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	44
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	44
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	44

# 1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un Servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Defensa Nacional administrativamente y del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en términos presupuestarios. Su misión es "Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros."

En ese sentido el año 2013 comenzó un proyecto tendiente a perfeccionar y optimizar este proceso, introduciendo mayores grados de confiabilidad, oportunidad y trazabilidad, mediante el diseño e implementación de un nuevo sistema informático, SIAPP.

Por otra parte, la estrategia de modernización institucional obligó a dar continuidad y asegurar el trabajo diario y cotidiano de la Institución. Es por ello que, con el esfuerzo de todos los trabajadores, se ha continuado obteniendo los máximos niveles de cumplimiento en todos sus compromisos de gestión.

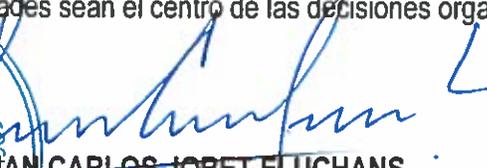
El esfuerzo desplegado por la Institución ha ido más allá de la mera entrega de los productos que por Ley le corresponde otorgar a sus beneficiarios, avanzado en la implementación de nuevas y mejores formas de conceder estos servicios a los usuarios. Hoy se constata, con satisfacción, que CAPREDENA cuenta con un modelo integral de atención y que ya ha superado la primera etapa de la implantación dedicada a renovar infraestructura, remodelar las áreas de atención y conceptualizar el sistema.

Todo lo anterior, ha permitido llegar durante este último año, con toda la oferta de productos y servicios, a un universo de 240 mil clientes, de los cuales aproximadamente 106 mil son pensionados, 63 mil cargas familiares y más de 60 mil imponentes en servicio activo, lo cual da cuenta de la creciente complejidad en la que se desarrolla el trabajo.

De igual forma, se ha continuado perfeccionado aspectos organizacionales como los que dicen relación con la estructura salarial, mediante un proyecto de administración de compensaciones que busca garantizar un sueldo justo y acorde a la función desempeñada por los funcionarios.

Finalmente señalar que la estrategia institucional pretende instalar una cultura de la calidad, en donde las personas y sus necesidades sean el centro de las decisiones organizacionales.



  
**JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, tiene como funciones principales el pago de pensiones, desahucio, cuota funeraria, bonificaciones de los gastos médicos, otorgamiento de prestaciones de salud, préstamos habitacionales, de auxilio y beneficios de asistencia social.

CAPREDENA, con 454 funcionarios, se despliega en ocho regiones del país y en cada una de ellas cuenta con infraestructura destinada a la atención de los beneficiarios. Es importante señalar, que sus 5 agencias y 4 oficinas han sido remodeladas, especialmente las áreas de atención de público, implementando en todas ellas el nuevo modelo de atención integral al cliente que posiciona a la persona y sus necesidades en el centro de las decisiones organizacionales.

Durante el año 2013, la Institución alcanzó importantes desafíos planteados para el período, particularmente, en los referidos a Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones, ajustes de proceso de las áreas de negocio al nuevo modelo institucional, renovación del Plan de Salud y política crediticia que aumente los retornos y/o garantías, disminución de brechas de días de tramitación para el primer pago de pensión de montepío respecto al primer pago de pensión de retiro, trámites virtuales comprometidos en el Programa "Chile sin Papeleo, participación en el sistema integral del Estado de Asignaciones Familiares, adecuación de los sistemas de información para dar cumplimiento a la normativa sobre contratación de seguros de desgravamen e incendios de la Superintendencia de Valores y Seguros, reparación de la Agencia Regional de Talcahuano, ejecución de estudios de satisfacción de clientes y cumplimiento de los compromisos de gestión suscritos.

Otro de los avances logrados en el 2013, y que se da en el contexto del modelo de atención al cliente, fue disminuir el tiempo de espera de los usuarios. Inicialmente se contaba con un registro de 12 minutos de espera en promedio, lo que ya en el tercer trimestre del 2012 había disminuido a 7 minutos. Lo anterior vino a consagrar el desarrollo de una nueva mirada sobre la atención de usuarios implementada en años anteriores.

En el ámbito de la atención virtual, se llevó a cabo la implementación del nuevo sistema de gestión de clientes o CRM, plataforma informática implementada a partir de 2013, cuyo objetivo es automatizar los procesos de atención, obtener una visión centralizada de éstos, realizar seguimiento a las solicitudes ciudadanas y mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas entregadas. En este contexto, los resultados de su gestión han sido positivos, ya que se ha contestado el 99% de ellas en un tiempo menor a los 9 días que exige la ley N°19.880.

Por otra parte, como Institución pública, CAPREDENA participa en importantes iniciativas gubernamentales que buscan aumentar los niveles de eficiencia y eficacia en la entrega de beneficios a la ciudadanía y en la gestión. Es el caso de los programas Chile Atiende y Chile sin

Papeleo, los cuales han permitido posicionar a CAPREDENA como referente en materia de atención, superando con creces los compromisos adoptados con la iniciativa gubernamental “Chile sin Papeleo”, con un 75% de servicios on line. Para el caso de la iniciativa Chile Gestiona, la Institución logró proveer la información solicitada oportunamente, alcanzando adecuados niveles de cumplimiento. Asimismo, 22 equipos de funcionarios presentaron proyectos de innovación en el marco del Desafío Chile Gestiona.

En lo referido a la Ley de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información del Estado, la fiscalización realizada por el Consejo para La Transparencia dio cuenta del cabal cumplimiento de nuestra institución con la Ley N°20.285. Es importante señalar, que el puntaje obtenido en la evaluación fue aumentando desde un 85,45% en el 2010 a un 100% en el año 2013.

El balance de este último periodo es alentador. El proceso de modernización de CAPREDENA, ya se encuentra en una etapa madura donde es posible visualizar los beneficios para los pensionados y el importante fortalecimiento institucional que se ha logrado. Es posible afirmar, con orgullo y responsabilidad, que hoy CAPREDENA exhibe un nuevo rostro, concordante con lo que los usuarios y sus funcionarios le exigen a una Institución de esta naturaleza. Ello es producto de los proyectos implementados, de decisiones adecuadas pero, fundamentalmente, es fruto del esfuerzo y entrega de todos los que trabajan en CAPREDENA.

Para el siguiente periodo, la Institución continuará en su proceso modernizador, orientado a alcanzar los mejores estándares de servicio para los usuarios, finalizando el desarrollo del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones, implementando mejoras al call center y a las plataformas de atención presencial y virtual, optimizando sus servicios en línea y el uso del Sistema Informático de Bonos de Reconocimiento, completando la migración de datos al Sistema de Registro y Control de Imposiciones, desarrollando aplicaciones informáticas para el área de Desahucio y nuevas funcionalidades en el Sistema de Salud, realizando estudios de de satisfacción usuaria y de productos estratégicos (Préstamos y Seguros asociados al Fondo Solidario) a fin de mejorar su eficiencia y eficacia. Todas estas iniciativas permitirán otorgar a los beneficiarios respuestas oportunas y de calidad.



PATRICIO CORONADO ROJO  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

### **3. Resultados de la Gestión año 2013**

#### **3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.**

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, al igual que los años anteriores, ha orientado su gestión hacia sus clientes y simplificación de los procesos, con el propósito de constituirse en el año 2015 como referente de excelencia en la entrega de los servicios de seguridad social y prestaciones de salud; con personas que trabajan en un clima de colaboración y respeto mutuo. En el año 2013, ha logrado los siguientes avances:

##### **1. Desarrollo del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones.**

Durante el año 2013 se trabajó en la Gestión del Proyecto, así como también en el Análisis y Diseño del nuevo Sistema de Información.

En lo que respecta a la Gestión del Proyecto se abordaron las siguientes sub etapas:

- Elaboración del Plan de Gestión.
- Entrega Plan del Proyecto.
- Conformación y presentación de los Equipos de Proyecto.
- Elaboración y Diseño del Plan de Riesgo.

En lo que respecta al Análisis y Diseño del nuevo Sistema de Información, se abordaron las siguientes sub etapas.

- Revisión de los procesos de negocio.
- Levantamiento de requerimientos.
- Diseño de la nueva Base de Datos Institucional.
- Diseño del Plan de Migración.

##### **2. Implementación nuevas fases y consolidación del Modelo Integral de Atención a Clientes.**

Durante el año 2013 se implementaron medidas que se focalizaron en consolidar la instalación del nuevo Modelo Integral de Atención al Cliente:

- Capacitaciones en los trámites de la plataforma con el objeto de unificar conocimiento en la entrega de servicios.
- Puesta en marcha en enero de un software tipo CRM (Customer Relationship Management) permitiendo administrar y gestionar las relaciones que se desarrollan con el usuario/a en los puntos de contacto o canales de atención no presenciales, como el sitio web, Buzón de Trámites, carta, etc.

Este sistema permite realizar seguimiento a las solicitudes y controlar los plazos de respuesta al usuario.

- Implementación del Proyecto de apoyo a los funcionarios de la Plataforma Presencial y Virtual, a fin de mejorar los niveles de estrés, la motivación y el clima laboral, ejecutándose un total de 7 talleres, que involucraron diversas actividades asociadas a la expresión corporal, relajación y el conocimiento personal.

Esta iniciativa demuestra la preocupación institucional por los funcionarios que se ven sometidos día a día a situaciones de tensión, como es la atención de público. Además reconoce la importancia de contar con condiciones laborales óptimas para el desarrollo de las funciones de su personal.

- La incorporación del SMS, como parte de la política de acercamiento hacia los usuarios, consistente en el envío de mensajes de texto a los celulares registrados y autorizados, informando el estado en que se encuentran sus requerimientos.
- Disminución de los tiempos que esperan los usuarios para ser atendidos en las dependencias institucionales.

### **3. Implementación del Programa “Chile sin Papeleo”**

El programa “Chile sin Papeleo”, es una iniciativa gubernamental que buscó que hacia finales del año 2013, más del 60% de los trámites pudieran ser realizados por los usuarios/as en forma digital. Capredena digitalizó sus trámites cumpliendo con la meta solicitada, algunos de ellos son:

- Consulta Verificación Fecha de Término de Descuento de Desahucio
- Solicitar afiliación al Fondo Solidario
- Solicitar un préstamos de auxilio 10 meses

### **4. Puesta en Marcha del Sistema Informático de Beneficios Sociales.**

Durante el año 2013, el área de Asistencia Social, inició la puesta en marcha del Sistema Informático de Beneficios Sociales, proceso que implicó el poblamiento de la base de datos de manera de contar con la totalidad de las Fichas Sociales, lo que ha permitido efectuar más de 4.500 evaluaciones socio económicas a la fecha, mejorando la gestión, el control presupuestario y contando con la información en línea a nivel nacional.

Adicionalmente, se incorporó en el nuevo sistema, los procedimientos de ampliación de crédito de salud, de bonificaciones extraordinarias y de capacitación, agilizando la atención en favor del usuario y mejorando con ello la gestión interna.

**5. Puesta en Marcha del Sistema de Bonos de Reconocimiento.**

En el segundo semestre del 2013 se inició la operación del Sistema de Bonos de Reconocimiento, mejorando la gestión del área y dando cumplimiento al objetivo de aseguramiento de la información.

**6. Compromisos establecidos a través de los Indicadores de Desempeño, se alcanzó el 100%.**

Tanto los compromisos relacionados con los Convenios de Desempeño Colectivo como los objetivos comprometidos en el ámbito de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), fueron cumplidos en su totalidad. Lo anterior fue validado por el Ministerio de Defensa Nacional y por la DIPRES, respectivamente.

Adicionalmente, los indicadores de Presupuesto presentan un resultado final favorable para el año 2013, con un porcentaje de cumplimiento de 100%. Del total de indicadores comprometidos; siete indicadores obtuvieron un "Resultado Final Cumplido" y uno "Resultado Final Sobre Cumplido".

**7. Recertificación ISO 9001:2008, de procesos asociados a los Productos Estratégicos**

A fines del año 2013 se llevó a cabo la recertificación de los procesos asociados a los productos estratégicos: Emisión Bonos de Reconocimiento, Pago de Desahucio, Pago Devolución de Imposiciones de Desahucio, Certificación Imposiciones, Alzamiento de Garantía Hipotecaria, Posposición de Garantía Hipotecaria Sustitución de Garantía Hipotecaria, Asignación por Muerte, Bonificaciones del Fondo de Medicina Curativa con pago al Crédito, Bonificación Complementaria Fondo Solidaria y Créditos de Fondo Medicina Curativa.

**8. Ajuste de los Procesos al Nuevo Modelo de Negocio Institucional**

Enmarcado en el objetivo de "Conducir y efectuar mejoras continuas a los procesos tecnológicos y administrativos, tendientes a garantizar niveles de excelencia en el servicio al cliente", en el año 2013 se llevó a cabo un importante trabajo tendiente a ajustar al nuevo modelo de negocio Institucional, los procesos del área operativa. Este compromiso involucró a importante áreas como Imponentes, Salud, Préstamos, Asistencia Social y Fondo Solidario, cuyos funcionarios/as participaron activamente del levantamiento de los procesos como en la descripción de las reglas de negocio de cada uno de ellos.

**9. Adecuación de procesos a nueva normativa de Seguros de Incendio**

Se realizó licitación de Seguro de Incendio en conformidad a la nueva normativa conjunta de las Superintendencias de Bancos y la de Seguros, lo cual permitió incorporar mejores coberturas a los imponentes deudores afectos a garantía hipotecaria a favor de la Caja,

cambiando la base de asegurabilidad de saldo insoluto de las deudas a reposición de inmueble y otros beneficios.

#### **10. Remodelación de las Dependencias de la Agencia Regional de Talcahuano,**

Uno de los desafíos importantes del año 2013, fue el volver a funcionar en el edificio de la Agencia de CAPREDENA en Talcahuano, el que resultó con graves daños, fundamentalmente al contenido e instalaciones, con ocasión del terremoto y maremoto del 27 de Febrero 2010. Con el fin de contratar los servicios para la remodelación, se llevó a cabo una licitación a través de Mercado Público, adjudicándose la Constructora PROARCO Ltda., por la suma de \$297.237.275, IVA incluido.

La obra se inició en el mes de noviembre recién pasado y se espera finalizar las labores de reconstrucción antes del mes de junio de 2014, fecha en la que debería estar operativa la Agencia en estas dependencias.

Otros aspectos relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2013, son los que a continuación se detalla:

#### **Atención a Clientes**

Se realizó la medición de la satisfacción de los ciudadanos/as, a través de la aplicación de dos encuestas en las dependencias institucionales (Casa Matriz, Agencias y Oficinas regionales), aplicada en los meses de julio y noviembre 2013.

El primer estudio se aplicó a 638 personas, con una composición de 58% de mujeres y 42% de hombres, donde el mayor porcentaje (39%), estaba concentrado en el rango de edad de 51-60 años.

El segundo estudio se aplicó a 222 personas, con una composición de 51% de mujeres y 49% de hombres, donde el mayor porcentaje (40%), estaba concentrado en el rango de edad de 51-60 años.

El resultado de la encuesta presencial del mes de Julio fue de un 95% en el indicador de Satisfacción final, superando el resultado 2012 que fue de un 91%, lo que obedeció al plan de mejoras implementado durante el 2013. En el mes de noviembre el resultado superó en un 1% lo obtenido en la medición anterior.

#### **Perspectiva de Género**

Durante el 2013 CAPREDENA continuó con la implementación de acciones para incorporar la perspectiva de género en los diferentes procesos que se gestionan en la institución. En este contexto, la focalización fue la siguiente:

- En lo que respecta al área de salud, se aumentó el porcentaje de bonificación del Fondo de Medicina Curativa en 4 prestaciones médicas vinculadas a la mujer.

- En el área de pensiones, se disminuyó el número de días de tramitación para el primer pago de las pensiones de montepío. Según Plan Plurianual al 2014 se debía disminuir en un 50% la brecha existente de 10 días entre la tramitación del primer pago de retiro y la de montepío, al concluir el 2013 la brecha se vio disminuida en 5 días.
- Finalmente, el área de Servicios al Cliente ejecutó charlas para pensionadas y montepiadas en Casa Matriz y propició la implementación de estas actividades en las Agencias Regionales, a nivel nacional.

## **Pensiones**

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado para el año 2013, alcanzando un 84.03%.

Durante el período se procesó el pago de un total de 1.268.418 pensiones, con un promedio de 105.702 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año 2013 alcanzó a MM\$810.050, de los cuales MM\$13.888 corresponden a pagos retroactivos de pensión.

El 73% de estos beneficios previsionales se pagó a través de depósitos en cuentas bancarias y el resto, (27%), se concretó mediante pago en efectivo en las diferentes sucursales del banco con el cual se mantiene convenio para este efecto.

En este producto es posible destacar lo siguiente:

El Tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de montepío, disminuyó a 48,97 días, pese a que el número de casos procesados aumentó en un 2,4%, en relación al periodo anterior (1.596 casos).

El Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión, alcanzó a 25,87 días promedio, lo cual representa una disminución de un 5% respecto del año anterior, pese a que el número de casos procesados aumentó en un 1.78% (de 2.414 en el año 2012 a 2.457 en el 2013).

El tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignaciones Familiares, alcanzó a 13,68 días, lo cual implica una disminución equivalente a un 8,6% en la cantidad de días respecto del periodo anterior. Esta significativa mejora se logró no obstante que el número de casos procesados aumentó en un 6,5%, (3.334 casos durante el año 2012 y 3.551 en el periodo 2013).

## **Imponentes**

El Pago de Desahucio es el segundo producto estratégico para CAPREDENA. Durante el período que se informa, este Fondo registró un total de 2.487 pagos por concepto de Desahucios, lo que implicó desembolsos del orden de los MM\$ 57.171, más 1.317 devoluciones de impositivos para aquellos imponentes que no cumplieron los requisitos para acceder al beneficio anteriormente señalado, lo que representó un desembolso adicional de MM\$648.

El Tiempo Promedio de Proceso de Pago de Desahucio alcanzó un promedio de 21,83 días, alcanzando la meta establecida en 22 días, adicionalmente el tiempo promedio de pago alcanzó a 30 días, considerando un aumento de 20% en el número de casos en comparación a 2012.

Los casos liquidados de pago de Bonos de Reconocimiento fueron 339 Bonos por un total de MM\$7.235. En esta área se incorporó el pago vía Transferencia electrónica a partir del mes de septiembre 2013, de manera de agilizar dicho proceso.

Además, durante el año 2013, se cursaron 599 Reconocimiento de Años y 2.300 certificados de imposiciones.

Respecto del Sistema de Registro y Control de Imposiciones, durante este periodo se trabajó con las distintas Instituciones y Reparticiones para lograr su puesta en marcha y, si bien, está en operación, falta el ingreso total de las cotizaciones previsionales del personal en servicio activo, habiéndose logrado avances en la base de datos del Ejército y Armada.

### **Beneficios Sociales y Financieros**

Los beneficios sociales y financieros representan más del 4% del presupuesto institucional, convirtiéndolo en el tercer grupo de productos estratégicos para la organización.

En relación a los préstamos del Fondo de Auxilio Social, se tramitaron 595 préstamos habitacionales totalizando MM\$8.401 (ocho mil cuatrocientos un millones de pesos), de los cuales 419 corresponden a pensionados y el resto se otorgó a personal en servicio activo.

Por otra parte, el Fondo de Auxilio Social otorgó 18.050 créditos, por un total de MM\$13.328 (trece mil trescientos veinte y ocho millones de pesos). Cabe hacer presente que estos préstamos se recuperan prácticamente el 100% en 12 meses.

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social apoya a los pensionados/as con mayor vulnerabilidad social, con cargo al Ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados, cursando a nivel nacional un total de 20.767 beneficios, que incluye ayudas diversas, tanto en especies como económicas directas y copago de financiamiento en establecimientos de larga estadía, por un monto total de \$595.453.537.- y cursos de capacitación impartidos a 369 pensionados con un gasto de \$35.139.655.-

Cabe mencionar, que se ha mantenido la tendencia a la disminución de los tiempos de tramitación en el proceso de otorgamiento y pago de préstamos habitacionales lo cual permitió finalizar el año 2013 con un tiempo promedio efectivo de 30.4 días, excluyendo las fases de escrituración e inscripción.

### **Sistema de Salud**

El Sistema de Salud se encuentra integrado por el Fondo de Medicina Curativa (FMC), destinado a recaudar las cotizaciones de salud para otorgar cobertura financiera a prestaciones asociadas a la recuperación de la salud, y el Seguro Complementario, denominado Fondo Solidario, que permite el acceso al crédito, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones, cirugías ambulatorias y radioterapias.

El Sistema de Salud de CAPREDENA registra 27.508 cotizantes a diciembre 2013, con una renta promedio de \$359.545, que se constituye en la segunda renta promedio más baja del sistema general de salud.

Respecto de los ingresos al Fondo de Medicina Curativa, en el año 2013, se recaudó por concepto de imposiciones la suma de MM\$6.980. La Cotización per cápita aumentó en un 2.03 %, y el per cápita del Ingreso Neto en 1.97 %, en relación al año 2012.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2013 alcanzaron un total de MM\$ 5.317. La variación per cápita de bonificaciones fue de 3,12%, en relación al año 2012.

La variación per cápita de préstamos fue de 1,13% y la variación per cápita del gasto total en salud fue de 0,18%

En el año 2013, el Fondo Solidario pagó 562 siniestros Beneficio de Desgravamen y 7.462 Bonificaciones Complementarias, por un monto total de \$4.751.205, monto levemente superior al año 2012.

Cabe señalar que el total de adherentes al fondo solidario suman 20.056 a diciembre 2013.

El Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente cumplió con la meta proyectada en 20 días.

El Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año que se informa también cumplió con meta proyectada alcanzando un 87%.

Con respecto a los compromisos contraídos para el año 2013, se ha desarrollado una política crediticia que permitirá aumentar los retornos y/o garantías de los créditos otorgados por el Fondo de Medicina Curativa. También se ha renovado el plan de bonificaciones de CAPREDENA aumentando el porcentaje de bonificación a un 100%, con tope del valor arancel de FONASA nivel 2, las cuales están orientadas al adulto mayor con enfoque de género correspondiente a los siguientes grupos de prestaciones: Prótesis, Pabellón, Traslados y Días Cama.

## 4. Desafíos para el año 2014

A continuación se presentan los principales desafíos asumidos por la Institución para ser implementados durante el año 2014:

1. Finalizar el desarrollo del Sistema de Información y Atención para el Pago de Pensiones.
2. Mantener el nexos con los clientes y contar con la retroalimentación necesaria para cumplir la misión institucional, mediante la ejecución de estudios de satisfacción, que tiene un monto aprobado en la Ley de Presupuesto año 2014 de M\$12.000.
3. Implementar mejoras al call center institucional, que permitan aumentar los niveles de servicio y de satisfacción de los usuarios al finalizar el 2014.
4. Optimización y simplificación de trámites realizados en las Plataformas de Atención Presencial y Virtual.
5. Continuar con el mejoramiento de los servicios en línea disponibles para los usuarios con claves web básica y avanzada.
6. Revisión del Reglamento de Préstamos, de manera transversal, con el propósito de evaluar las modificaciones que permitirían mejorar la eficacia y eficiencia del Fondo de Auxilio Social, tomando en consideración las experiencias operacionales observadas, de tal manera de proponer ajustes a esta normativa.
7. Maximizar uso del Sistema Informático de Bonos de Reconocimiento.
8. Desarrollar nuevas funcionalidades en Sistema de Salud, relativas a la generación de informes y consultas de beneficios del Fondo Solidario.
9. Estudio del Fondo Solidario tendiente a mitigar el riesgo del sobreendeudamiento de sus adherentes.
10. Completar migración de datos en planillas a nuevo Sistema de Registro y Control de Imposiciones.
11. Desarrollar Aplicaciones Informáticas para Desahucio.
12. Continuar disminuyendo la brecha existente entre el número de días de tramitación para el primer pago de una pensión de montepío con respecto al primer pago de una pensión de retiro, en el ámbito de la equidad de género.

13. Puesta en marcha sistema de validación de identidad por intermedio de la huella digital (IMED).

14. Cumplir las metas comprometidas en los Indicadores de desempeño Institucional, y que a continuación se detalla:

Indicadores de Desempeño año 2014						
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014
			2011	2012	2013	
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos	Días	52.41	50.27	48.97	47.04
Servicios Previsionales	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	Días	28.9	27.22	25.87	24
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	Días	20	15.97	13.68	12
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	Días	S.I	25.9	21.76	21
Servicios Financieros	Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t	%	69.75	86.68	87.49	93
Bonificación de Salud	Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario	Días	S.I	20.99	20.65	18
Procesos Estratégicos	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el periodo t, antes de 8 minutos	%	99	65.29	72.58	75
Procesos Estratégicos	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena	%	S.I	S.I	89.65	90
Gestión Interna	Porcentaje de funcionarios capacitados en temas de género en el año	%	S.I	S.I	S.I	80

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución.

Ley Orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. D.F.L. N°31 de 18 de abril de 1953, y sus modificaciones.

- Misión Institucional.

Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013.

Durante el año 2013, sobre el 91,6% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a los productos estratégicos lo que permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar la eficiencia en la entrega de productos e información para los beneficiarios de CAPREDENA con niveles de calidad acordes con el área de la Seguridad Social, considerando sus necesidades bajo el marco de un modelo integral de atención al cliente
2	Lograr la reducción en los tiempos de tramitación y pago de los productos de CAPREDENA a través del rediseño de procesos y la incorporación de Tecnologías de la información, obteniendo su simplificación y la integración de sistemas y datos
3	Avanzar en el proceso de modernización interna a través de la obtención y mantención de la certificación y acreditación de los Procesos de la CAPREDENA

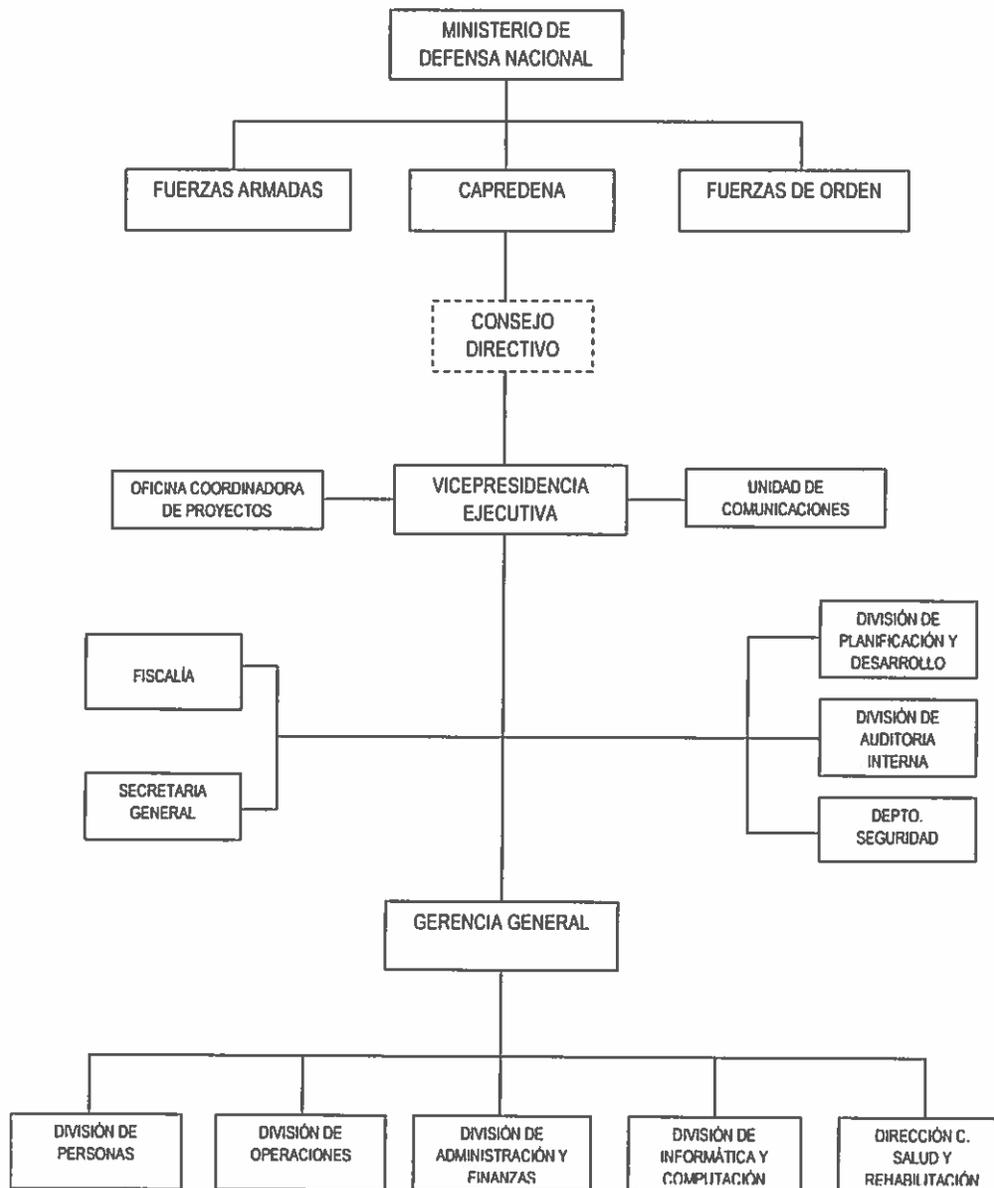
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Servicios Previsionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago de Pensiones</li> <li>- Desahucio</li> <li>- Asignación Familiar</li> </ul> <p>Descripción: Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.</p>	1
2	<p>Servicios Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamo habitacional</li> <li>- Créditos de Salud</li> </ul> <p>Descripción: Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.</p>	2
3	<p>Bonificación de Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonificaciones de Medicina Curativa</li> <li>- Bonificaciones de Fondo Solidario</li> </ul> <p>Descripción: Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.</p>	2

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes (considerando sus cargas familiares) señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18458 de 1985
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas, Pensiones de retiro. Pensiones de montepíos. Cargas familiares. Retenciones judiciales

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



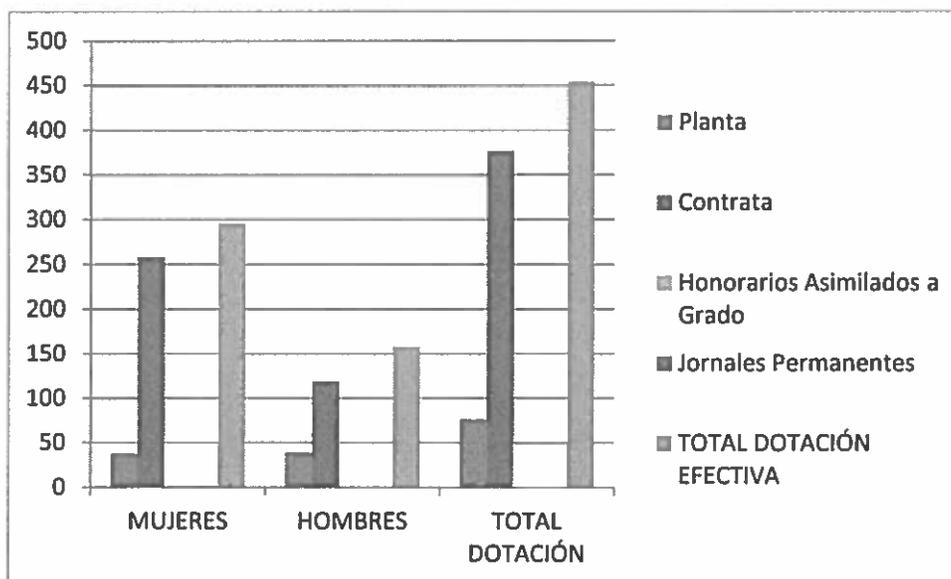
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Patricio Coronado Rojo
Fiscal (s)	Andrés Pennycook Castro
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Secretario General	Cristián Rojas Gruzmacher
Jefa División Auditoría Interna	Ana Godoy Badilla
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Administración y Finanzas	Ricardo Vasquez Quilodrán
Jefa División Personas	María Eugenia Elizalde Soto
Jefe División Informática y Computación	Giorgio Zoppi Gonzalez
Directora Centros de Salud y Rehabilitación	Aracelly Zárate Acevedo

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

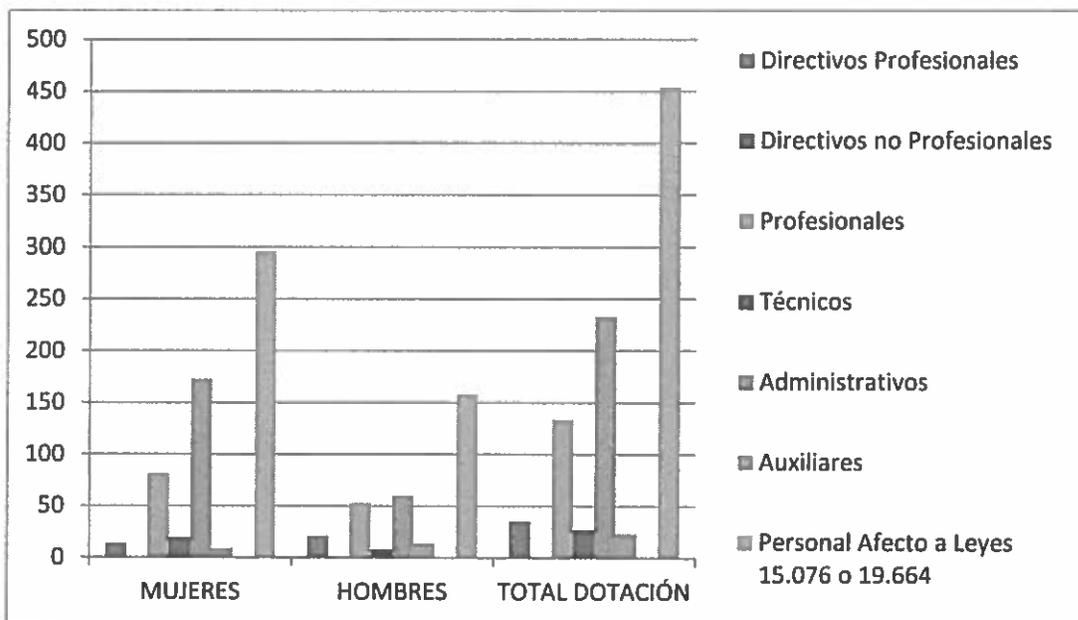
- Dotación Efectiva año 2013<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



TIPO DE CONTRATO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Planta	38	39	77
Contrata	258	119	377
Honorarios Asimilados a Grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>296</b>	<b>158</b>	<b>454</b>

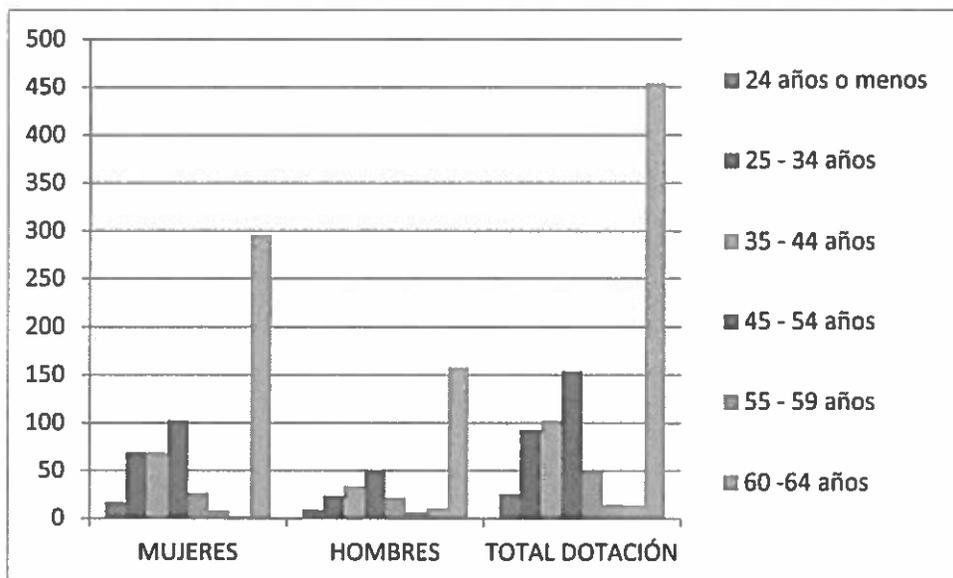
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



ESTAMENTOS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Directivos Profesionales	14	21	35
Directivos no Profesionales	0	1	1
Profesionales	81	53	134
Técnicos	19	8	27
Administrativos	173	60	233
Auxiliares	9	14	23
Personal Afecto a Leyes 15.076 o 19.664	0	1	1
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>296</b>	<b>158</b>	<b>454</b>

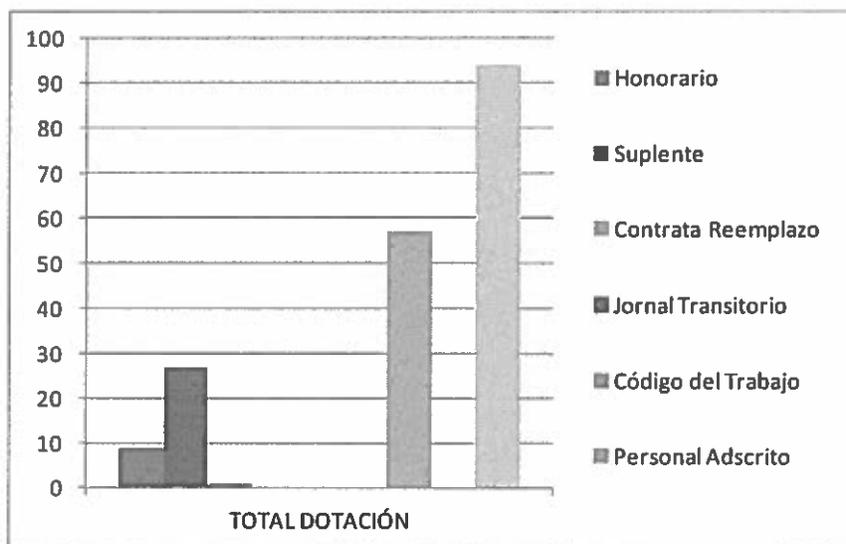
- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



GRUPOS DE EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
24 años o menos	17	9	26
25 - 34 años	69	24	93
35 - 44 años	69	34	103
45 - 54 años	103	51	154
55 - 59 años	27	22	49
60 - 64 años	8	7	15
65 y más años	3	11	14
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>296</b>	<b>158</b>	<b>454</b>

## b) Personal fuera de dotación

### b) Personal fuera de dotación año 2013<sup>2</sup>, por tipo de contrato



TIPO DE CONTRATO	TOTAL DOTACIÓN
Honorario	9
Suplente	27
Contrata Reemplazo	1
Jornal Transitorio	0
Código del Trabajo	0
Personal Adscrito	0
Vigilantes Privados	57
Becarios Servicios de Salud	0
<b>TOTAL PERSONAL FUERA DE DOTACIÓN</b>	<b>94</b>

<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	75	68.4	91.2	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	96.7	100	103.4	Ascendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4.9	7.9	161.2	Ascendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0	0	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.2	—	Neutro
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.2	0	0	Ascendente
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.2	2.9	75.9	Descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.0	4.8	41.7	Descendente

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	3.5	0.9	381.8	Descendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2.0	10.4	520	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	26.4	40.3	152.7	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	91	65	71.4	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	23.2	14.2	61.2	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	6.9	0	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	Mantiene
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t) / 12 / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.0	1.31	76.9	Descendente

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

8 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.4	0.3	133.3	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.0	0.1	0	Descendente
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	2.8	2.8	100	Descendente
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	96.7	96.2	99.5	Ascendente
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	3.3	3.8	115.2	Ascendente
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	---	---	---	Mantiene
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	---	---	---	Mantiene
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	SI	100	Ascendente
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	SI	100	Ascendente

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

10 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

12 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

### Anexo 3: Recursos Financieros

#### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013</b>			
<b>Programa 01 CAPREDENA</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2012</b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>13</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>940.283.551</b>	<b>984.176.122</b>	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	143.621.604	146.828.102	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	287.489	239.443	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	38.554	37.621	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	41.795.321	45.175.567	(3)
APORTE FISCAL	753.832.458	791.130.711	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	708.125	764.678	
<b>GASTOS</b>	<b>940.864.637</b>	<b>987.472.722</b>	
GASTOS EN PERSONAL	6.792.083	7.417.364	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.377.640	2.830.397	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	797.454.806	820.442.213	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	128.137.963	151.925.102	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	352	62.222	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	425.063	493.445	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	124.840	(8)
PRESTAMOS	739.305	705.765	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.937.425	3.471.374	
<b>RESULTADO</b>	<b>-581.086</b>	<b>-3.296.600</b>	

#### Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2012 y 2013, Programa 01 CAPREDENA

<sup>13</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta un incremento en el año 2013, con respecto al año 2012, de un 2,2% equivalente a M\$ 3.206.498.- Este incremento se explica por el efecto que produce el ingreso de pensiones de mayor valor al sistema, que aquellas que se suspenden por fallecimiento o término de beneficio, lo que implica un valor promedio para éstas, superior al del período comparado. El aumento de valor promedio de las pensiones del sistema genera un incremento en la base imponible para el cálculo de las imposiciones, lo que en definitiva se traduce en un mayor ingreso por este concepto para el año 2013.

(2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponden al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta una disminución real en el año 2013 con respecto al año 2012, de un 20,1%. Esta disminución se explica por un menor número de Asignaciones familiares pagadas durante el año 2013.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2013, con respecto al año 2012, de un 7,48%, equivalente a M\$ 3.380.246.-. Este aumento se explica principalmente por la regularización del registro contable del pago que el Fondo Revalorizador de Pensiones hace al Fondo Capredena.

(4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2013 con respecto al año 2012 se incrementa principalmente por efecto del mayor gasto en Transferencias por Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio.

(5) Los Gastos en Personal devengados el año 2013, presentan un aumento de 8,4% correspondiente a M\$ 625.281.- con relación al gasto del año 2012, dicho aumento se justifica, principalmente, por el reajuste a los sueldos del personal, decretado en diciembre 2012 para el año 2013, mayor que el inflator utilizado.

(6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2013 con relación al año 2012 de un 2,8% equivalente a M\$ 22.987.407.-, lo que se explica por un aumento en el gasto en pensiones, jubilaciones y montepíos. Esta situación obedece al crecimiento vegetativo experimentado por las pensiones que paga CAPREDENA y por el incremento de la pensión promedio del sistema verificada durante el año 2013.

(7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta un incremento en el año 2013, con respecto al año 2012, de un 15,7% equivalente a M\$ 23.787.139.-, lo que se explica, fundamentalmente, por la transferencia a otras entidades públicas, Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio para el pago de beneficios de ese Fondo.

(8) El Subtítulo 31 Iniciativas de Inversión en el año 2013, considera la rehabilitación de la Agencia Talcahuano, afectada por el terremoto y posterior Tsunami del 27F del año 2010.

**Cuadro 2**  
**Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013**  
**Programa 02 Medicina Curativa**

Denominación	Monto Año 2012 M\$ <sup>14</sup>	Monto Año 2013 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>30.369.219</b>	<b>28.903.330</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.609.960	18.998.758	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	627.393	629.132	
OTROS INGRESOS	12.523	260	(2)
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	10.119.343	9.275.180	
<b>GASTOS</b>	<b>30.544.713</b>	<b>27.747.179</b>	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.380.467	5.866.167	(3)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.277.995	1.240.448	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.441.867	8.655.472	
PRESTAMOS	13.336.289	11.985.092	(4)
SERVICIO DE LA DEUDA	108.095	0	
<b>RESULTADO</b>	<b>-175.494</b>	<b>1.156.151</b>	

**Notas:**

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2012 y 2013, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan una disminución por ingresos de Imposiciones de 3,2% por disminución de los cotizantes a este Fondo.

(2) Los Otros Ingresos en el año 2013 de M\$ 260.- corresponden a capitalización de cheques caducados de antigua data.

(3) Las Bonificaciones de Salud, presentan una disminución por la reducción de imponentes del Fondo.

(4) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, presentan una reducción de 11,3%, por disminución de cotizantes del Fondo.

<sup>14</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Programa 01 CAPREDENA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas
			TOTAL INGRESOS	970.276.826	984.301.464	984.176.122	125.342	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	146.212.264	146.869.264	146.828.102	41.162	
	01		Aportes del Empleador	9.032	9.032	7.868	1.164	
	02		Aportes del Trabajador	146.203.232	146.860.232	146.820.234	39.998	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	309.210	246.893	239.443	7.450	
	02		Del Gobierno Central	309.210	246.893	239.443	7.450	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	309.210	246.893	239.443	7.450	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	43.122	43.122	37.621	5.501	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	47.258.376	45.336.114	45.175.567	160.547	
	01		Recuperación y Reembolsos Licencias médicas	51.450	251.450	223.713	27.737	
	04		Fondos de Terceros	38.814.347	35.092.085	34.565.858	526.227	(1)
	99		Otros	8.392.579	9.992.579	10.385.996	-393.417	(2)
09			APORTE FISCAL	775.778.494	791.130.711	791.130.711	0	
	01		Libre	775.778.494	791.130.711	791.130.711	0	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	675.360	675.360	764.678	-89.318	(3)
	01		De Asistencia Social	675.360	675.360	764.678	-89.318	
			TOTAL GASTOS	970.276.826	991.074.458	987.472.722	3.601.736	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.733.396	7.432.332	7.417.364	14.968	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.852.987	2.830.806	2.830.397	409	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	824.046.905	822.372.817	820.442.213	1.930.604	
	01		Prestaciones Previsionales	823.737.695	822.092.128	820.172.700	1.919.428	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	815.371.961	809.071.961	807.299.337	1.772.624	(4)

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

17 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

	002	Bonificaciones	71.212	4.730.802	4.598.057	132.745	
	003	Bono de Reconocimiento	7.259.816	7.203.374	7.203.375	-1	
	004	Desahucios e Indemnizaciones	-	51.285	51.285	0	
	006	Asignación por Muerte	1.034.706	1.034.706	1.020.646	14.060	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	309.210	246.893	235.718	11.175	
	001	Asignación Familiar	309.210	246.893	235.718	11.175	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	-	33.796	33.795	1	
	003	Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	9.401	9.401	0	
	004	Otras Indemnizaciones	-	24.395	24.394	1	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	135.029.741	153.570.992	151.925.102	1.645.890	
	01	Al Sector Privado	3.663.312	3.574.831	3.500.044	74.787	
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	638.269	633.307	628.980	4.327	
	456	Cotización Isapres	1.762.111	2.098.411	2.027.951	70.460	
	461	Centros de Salud	1.262.932	843.113	843.113	0	
	02	Al Gobierno Central	19.827.609	19.944.276	19.206.303	737.973	
	002	Fondo de Medicina Curativa	19.064.673	19.064.673	18.363.633	701.040	(5)
	003	Fondo Nacional de Salud	762.936	879.603	842.670	36.933	
	03	A Otras Entidades Públicas	111.536.033	130.049.098	129.216.798	832.300	
	268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.603.526	2.478.526	2.374.654	103.872	
	269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	338.150	463.150	346.639	116.511	
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.201.309	2.301.309	2.247.379	53.930	
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.528.115	3.707.847	3.642.213	65.634	
	273	Fondo de Auxilio Social	27.220.548	24.920.548	24.515.232	405.316	(6)
	274	Fondo Desahucio	27.561.993	26.911.993	26.911.992	1	
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	5.503.273	5.653.273	5.566.237	87.036	
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	41.579.119	41.812.452	41.812.452	0	
	322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	-	21.800.000	21.800.000	0	
	07	A Organismos Internacionales	2.787	2.787	1.957	830	
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	-	62.223	62.222	1	
	02	Compensación por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	62.223	62.222	1	

29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	591.239	496.642	493.445	3.197
	04	Mobiliario y Otros	27.357	32.944	31.961	983
	05	Máquinas y Equipos	14.174	15.064	14.764	300
	06	Equipos Informáticos	119.839	112.107	111.753	354
	07	Programas Informáticos	429.869	336.527	334.967	1.560
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	308.700	124.840	124.840	0
	02	Proyectos	308.700	124.840	124.840	0
32		PRESTAMOS	711.308	705.778	705.765	13
	01	De Asistencia Social	711.308	705.778	705.765	13
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	3.478.028	3.471.374	6.654
	07	Deuda Flotante	2.550	3.478.028	3.471.374	6.654
		RESULTADO		-6.772.994	-3.296.600	-3.476.394

**Notas:**

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo de Otros Ingresos Corrientes, ítem 04 Fondos de Terceros, por M\$ 526.227.-, se justifica principalmente, por los menores ingresos recibidos para el Fondo Auxilio Social por recuperación de préstamos, en relación al presupuesto final.

(2) El mayor ingreso ejecutado en el Ítem 99 Otros del Subtítulo 08 Otros Ingresos Corrientes se explica principalmente por la regularización del registro contable del pago que el Fondo Revalorizador de Pensiones hace al Fondo Capredena, no considerado en el presupuesto inicial.

(3) El mayor ingreso que muestra la ejecución del subtítulo de Recuperación de Préstamos de Asistencia Social se justifica por el mayor otorgamiento de créditos otorgados los 2 últimos meses del año 2012, cuya cobranza total se realizó en el año 2013.

(4) La disminución del presupuesto inicial que muestra el subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, Ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$2.039.735.-, se justifica por la mayor estimación del gasto en pensiones para el año 2013.

(5) El menor gasto que presenta el subtítulo Transferencias Corrientes, ítem 02 Transferencias al Gobierno Central, asignación 002 Medicina Curativa por M\$701.040.-, se explica principalmente por la disminución de pensionados cotizantes adheridos al Sistema de Medicina Curativa de CAPREDENA.

(6) El menor gasto de Transferencias al Fondo de Auxilio Social, Subtítulo 24.03.273, se justifica por la menor Recuperación de Préstamos que la estimada, de acuerdo a lo indicado en la Nota N° 1.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Programa 02 Medicina Curativa								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>18</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>19</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>31.677.003</b>	<b>29.032.580</b>	<b>28.903.330</b>	<b>129.250</b>	
<b>05</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>19.064.673</b>	<b>19.064.673</b>	<b>18.998.758</b>	<b>65.915</b>	
	02		Del Gobierno Central	19.064.673	19.064.673	18.998.758	65.915	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	19.064.673	19.064.673	18.998.758	65.915	
<b>06</b>			<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>692.638</b>	<b>692.638</b>	<b>629.132</b>	<b>63.506</b>	
<b>08</b>			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>260</b>	<b>-171</b>	
	99		Otros	0	89	260	-171	
<b>11</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>11.919.692</b>	<b>9.275.180</b>	<b>9.275.180</b>	<b>0</b>	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	11.919.692	9.275.180	9.275.180	0	
			<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>31.677.003</b>	<b>30.582.344</b>	<b>27.747.179</b>	<b>2.835.165</b>	
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>470</b>	<b>466</b>	<b>0</b>	<b>466</b>	
<b>23</b>			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>5.626.167</b>	<b>5.866.167</b>	<b>5.866.167</b>	<b>0</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	5.626.167	5.866.167	5.866.167	0	
		009	Bonificaciones de salud	5.626.167	5.866.167	5.866.167	0	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>1.275.228</b>	<b>1.275.228</b>	<b>1.240.448</b>	<b>34.780</b>	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.275.228	1.275.228	1.240.448	34.780	

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.275.228	1.275.228	1.240.448	34.780	
30		<b>ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>12.918.723</b>	<b>11.455.391</b>	<b>8.655.472</b>	<b>2.799.919</b>	<b>(1)</b>
	01	Compra de Títulos y Valores	12.918.723	11.455.391	8.655.472	2.799.919	
32		<b>PRESTAMOS</b>	<b>11.746.415</b>	<b>11.985.092</b>	<b>11.985.092</b>	<b>0</b>	
	01	Médicos	11.746.415	11.985.092	11.985.092	0	
34		<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>110.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	07	Deuda Flotante	110.000	0	0	0	
		<b>RESULTADO</b>		<b>-1.549.764</b>	<b>1.156.151</b>	<b>-2.705.915</b>	

**Notas:**

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El menor gasto que muestra la ejecución de Adquisición de Activos Financieros por M\$2.799.919.-, con respecto al presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2013, se encuentra justificada principalmente en los saldos de disponibilidades de Caja y Banco a esa fecha.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente - Políticas Presidenciales <sup>23</sup> )	%	94	99	98	99	(1)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	103	102	99	97	(2)
	(IP percibidos / IP devengados)	%	100	100	100	100	
	(IP percibidos / Ley inicial)	%	97	98	101	103	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	1312	114	97	85	(3)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	1312	114	94	82	

#### Notas:

(1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2013 con respecto al año 2012 refleja un deterioro por el mayor valor requerido durante el año, por financiamiento de transferencia de aporte fiscal extraordinario al Fondo Desahucio.

(2) El mejoramiento que presenta la ejecución de los ingresos propios se debe principalmente a la estimación más ajustada de ingresos por imposiciones previsionales, en el presupuesto inicial.

(3) El deterioro que presenta del Deuda Flotante en el año 2013, se debe a la disminución del Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

22 El avance corresponde a un Índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

23 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013 <sup>24</sup>				
Programa 01 CAPREDENA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>6.872.990</b>	<b>-3.296.612</b>	<b>3.576.378</b>
	<b>Carteras Netas</b>	<b>0</b>	<b>-3.367.361</b>	<b>-3.367.361</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	131.601	131.601
215	Acreedores Presupuestarios	0	-3.498.962	-3.498.962
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>3.236.020</b>	<b>460.519</b>	<b>3.696.539</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	3.236.020	460.519	3.696.539
	<b>Extrapresupuestario Neto</b>	<b>3.636.970</b>	<b>-389.770</b>	<b>3.247.200</b>
113	Fondos Especiales	0	0	0
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3.776.763	494.096	4.270.859
116	Ajustes a Disponibilidades	11.402	4.904	16.306
119	Trasposos Interdependencias	0	797.249	797.249
214	Depósitos a Terceros	-106.813	-877.770	-984.583
216	Ajustes a Disponibilidades	-44.382	-10.999	-55.381
219	Trasposos Interdependencias	0	-797.250	-797.250

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013 <sup>25</sup>				
Programa 02 Medicina Curativa				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>1.599.763</b>	<b>1.156.151</b>	<b>2.755.914</b>
	<b>Carteras Netas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>1.494.381</b>	<b>852.779</b>	<b>2.347.160</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.494.381	852.779	2.347.160

24 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

25 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>105.382</b>	<b>303.372</b>	<b>408.754</b>
113	Fondos Especiales	0	0	0
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	481.975	386.783	868.758
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	0	7.611
119	Traspos Interdependencias	0	358.500	358.500
214	Depósitos a Terceros	-382.057	-82.507	-464.564
216	Ajustes a Disponibilidades	-2.147	-904	-3.051
219	Traspos Interdependencias	0	-358.500	-358.500

**e) Cumplimiento Compromisos Programáticos**

No aplica a esta Institución.

## f) Transferencias<sup>26</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 <sup>27</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2013 <sup>25</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>29</sup>	Iotas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR</b>					
PRIVADO	3.663.312	3.574.831	3.500.044	74.787	
Gastos en Personal	1.262.932	843.113	843.113	0	
Prestaciones Previsionales	638.269	633.307	628.980	4.327	
Inversión Financiera	0	0	0	0	
Otros	1.762.111	2.098.411	2.027.951	70.460	
<b>TRANSFERENCIAS AL GOBIERNO</b>					
CENTRAL	19.827.609	19.944.276	19.206.303	737.973	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	8.315.791	8.315.791	8.315.699	92	
Inversión Financiera	10.748.882	10.748.882	10.047.934	700.948	
Otros	762.936	879.603	842.670	36.933	
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS</b>					
ENTIDADES PÚBLICAS	111.536.033	130.049.098	129.216.798	832.300	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Prestaciones Previsionales	42.736.366	63.316.098	62.889.114	426.984	
Inversión Financiera	27.220.548	24.920.548	24.515.232	405.316	
Otros	41.579.119	41.812.452	41.812.452	0	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>135.026.954</b>	<b>153.568.205</b>	<b>151.923.145</b>	<b>1.645.060</b>	

26 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

27 Corresponde al aprobado en el Congreso.

28 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

29 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

**g) Inversiones<sup>30</sup>**

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2013							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>31</sup>	Ejecución Acumulada al año 2013 <sup>32</sup>	% Avance al Año 2013	Presupuesto Final Año 2013 <sup>33</sup>	Ejecución Año 2013 <sup>34</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Reparación Agencia Talcahuano	306.300	124.840	41%	124.840	124.840	0	

30 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

31 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

32 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2013.

33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2013.

34 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2013.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>35</sup>	% Cumplimiento <sup>36</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos	(Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t / N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos)	Días	52.41	50.27	48.97	49	Si	100.1	
Servicios Previsionales	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	(Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t) / N° casos suspendidos año (t))	Días	28,9	27.22	25.87	25	Si	96.6	
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar	(Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t) / N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).)	Días	20	15.97	13.68	14	Si	102.3	
Servicios Previsionales	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	(Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t) / N° de Desahucio pagados año (t))	Días	S.I	25.9	21.76	22	Si	101.1	

35 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 85% y menor a 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 85%.

36 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013.

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>35</sup>	% Cumplimiento <sup>35</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
Servicios Financieros	Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t	(Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t / N° de créditos de salud entregados año t)	%	69.75	86.68	87.49	90	Si	97.2	
Bonificación de Salud	Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario	(Sumatoria de las calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario / N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo)	Días	S.I	20.99	20.65	20.44	Si	99.0	
Procesos Estratégicos	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes del tiempo máximo comprometido	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido / N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)	%	99	65.29	72.58	67	Si	108.3	
Procesos Estratégicos	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico / Número de ciudadanos/as)	%	S.I	S.I	89.65	88	Si	101.9	

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno**

No aplica a esta Institución

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

#### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPÍTULO	13

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de ...				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	O				Menor	5.00%	100	✓
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	95.00%	100	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema de Descentralización, ya que si bien cuenta con productos que aplican actualmente perspectiva territorial, esto no justifica el desarrollo de este sistema. Lo anterior dado que son productos estandarizados, que se gestiona desde el nivel central, no siendo posible que las Agencias Regionales tengan mayor intervención en la toma de decisiones relacionadas con su provisión:

					cabe señalar que el presupuesto nacional se asigna a nivel central, no existiendo características particulares respecto de los procesos de pago y políticas gubernamentales en la región.
--	--	--	--	--	---

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>37</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>38</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>39</sup>
Agencias	97	7	100%	8%
Operaciones N°1	60	4	100%	8%
Operaciones N°2	39	4	100%	8%
Operaciones N°3	57	3	94.9%	8%
Salud	35	4	100%	8%
Soporte	62	3	100%	8%
Asesoría	71	3	95.5%	8%
Seguridad y Personas	106	3	100%	8%

## Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

No existen proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional impulsados por CAPREDENA

## Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica a esta Institución.

<sup>37</sup> Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

<sup>38</sup> Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

<sup>39</sup> Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.