

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE  
CARABINEROS DE CHILE

## Índice

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2013 .....	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
4. Desafíos para el año 2014 .....	15
5. Anexos .....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	18
a) Definiciones Estratégicas.....	18
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	1
c) Principales Autoridades .....	21
Anexo 2: Recursos Humanos.....	22
Anexo 3: Recursos Financieros .....	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013 .....	36
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	38
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	39
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	41
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	42
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	43


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

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, en adelante DIPRECA, tiene como misión entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a sus más de 256 mil beneficiarios(as) de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA, distribuidos a lo largo del país

Es por ello que el trabajo desarrollado por DIPRECA, se ha enfocado en tres grandes ejes: El primero, situar al beneficiario y sus requerimientos como centro de las acciones a implementar; el segundo se orientó a gestionar de manera eficiente los recursos asignados para dar cumplimiento a los objetivos y compromisos adquiridos y como tercer eje, la modernización de los aspectos jurídico, estructural y funcional de la organización, que permitan atender la demanda del beneficiario con una capacidad superior de respuesta y de manera oportuna.

Esta gestión ha tenido importantes logros, entre los que se puede destacar: la reestructuración de la organización, la mejora sustancial en el resultado del Hospital DIPRECA, mejoras en equipamiento clínico de este último, incremento en los recursos financieros destinados a salud, la suscripción de nuevos convenios de atención médica con mejor cobertura territorial y de especialidades, apertura de una nueva Oficina Regional cubriendo de esta forma todo el país, incorporación de más servicios a la Red Chile Atiende permitiendo a los beneficiarios(as) tener acceso a un total de 10 trámites en las más de 200 oficinas de dicha Red a nivel nacional, mejoras en infraestructura y tecnología de atención, nuevos programas asistenciales destinados al beneficiario, optimización en los tiempos de atención, certificación de los procesos de negocio bajo el estándar ISO 9001:2008, además mejoras en la gestión interna, entre otras, todas ellas orientadas a la eficiencia de los procesos y a contar con recursos idóneos para entregar una atención de calidad a todos los beneficiarios a lo largo del país.

En definitiva, DIPRECA ha dirigido sus esfuerzos para acercar cada día más a sus beneficiarios(as) a lo largo del país. Gracias al compromiso de este servicio con la excelencia, se seguirán desarrollando acciones orientadas a entregar productos con alto estándar de calidad y un servicio de primera categoría.

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

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por intermedio de la Subsecretaría del Interior.

Su misión es entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros 256 mil beneficiarios(as) de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA, distribuidos a lo largo del país.

Sus objetivos se orientan por una parte a mejorar la calidad de los servicios que entrega mediante mejoras en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de optimizar los procesos internos, incorporando para ello tecnologías de información que permitan la gestión del servicio y los canales de los beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente para así incrementar el nivel de satisfacción de ellos.

En lo previsional, le corresponde el pago de pensiones y otros beneficios dispuestos en la normativa vigente; respecto a salud, debe entregar a los/as beneficiarios/as asistencia médica en el ámbito de la medicina curativa y preventiva, además de administrar eficientemente los fondos para el financiamiento de la atención en salud y finalmente en el ámbito Asistencial, entregar beneficios de orden financiero, junto con atención en materias jurídicas y sociales que afecten a los beneficiarios.

Para dar cumplimiento a su misión y objetivos, DIPRECA contó durante el año 2013 con un presupuesto de MM\$596.491 y una dotación efectiva de 2.066 funcionarios, correspondiendo 1.382 de ellos al Hospital DIPRECA (HOSDIP).

Se organiza por Unidades de Negocio, las cuales abordan y enfocan su trabajo y recursos en cada uno de los productos estratégicos entregados, además de otras Unidades que atienden aspectos relevantes y/o estratégicos de la Institución, contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos comprometidos.

Además de la Sede Central, actualmente DIPRECA cuenta con una red de 14 Oficinas Regionales a lo largo del país, ubicadas en Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, además de los más de 200 Centros de Atención Presencial habilitados en convenio con el Instituto de Previsión Social y la Red Chile Atiende, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención a otros lugares del país, entregando algunos servicios de DIPRECA a nivel nacional.

En el ámbito de la salud, al 31 de Diciembre del 2013, DIPRECA en su rol prestador Institucional que incluye al HOSDIP, Servicio Médico, Servicio Dental y Servicio de Medicina Preventiva otorgó un total de 1.366.440 prestaciones médicas<sup>1</sup> que representan un 2,7% más que el año anterior, destacándose dentro de este total, el incremento de un 24,5% en exámenes de medicina Preventiva.

En relación a nuestro principal prestador, Hospital DIPRECA (HOSDIP), tiene entre sus principales logros: un Resultado Operacional positivo de M\$78.060; la implementación de un control de salud, denominado Programa de Salud Integral, orientado a la detección precoz de enfermedades con cobertura principal a beneficiarios(as) mayores de 65 años, extendiéndose a montepiados(as) y también cargas familiares de activos(as)

En su rol asegurador de salud, DIPRECA incrementó los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud en un 14,9%, llegando en el año 2013 a MM\$ 60.537. Lo anterior permitió financiar un total 6.578.136 prestaciones de Salud, un 16,7% más que el año 2012 y que incluye al HOSDIP, Servicio Médico y la red de prestadores del extra sistema de salud, con los que DIPRECA mantiene Convenio. Entre los principales logros del Administrador de Fondos de Salud, se puede destacar la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del 100% de los procesos del área, la suscripción de nuevos convenios de atención médica con mejor cobertura territorial y de especialidades, la implementación de un plan de asistencia primaria -que permite la entrega del servicio de atención domiciliaria de pacientes con patologías crónicas no transmisibles-, se firmó convenio con Carabineros de Chile, en el cual se pone a disposición de todos los beneficiarios de DIPRECA a nivel nacional, la Red de salud que considera policlínicos y consultorios de Carabineros, logrando con ello el 100% de cobertura de atención primaria.

En el ámbito Previsional, se pagó un total de 767.875 pensiones, un aumento en un 1,5% por este concepto en comparación al año 2012, se mantuvo la Certificación del 100% de los procesos certificados el año anterior, y la optimización en los tiempos de tramitación, reduciendo en un día los procesos de primer pago de pensión normal y pensión de Montepío.

En el ámbito asistencial, durante el año 2013 se certificó bajo la norma ISO 9001:2008 el 100% de los procesos del área, en el aspecto de asistencia financiera se entregaron préstamos por un monto de MM\$ 9.274, un 7,2% más que el año anterior, entregando más de 19.000 préstamos financieros. En el aspecto social, se continuó con la implementación de "DIPRECA móvil" un programa consistente en charlas de los beneficios que entrega DIPRECA además de infoalfabetización para el sector pasivo.

---

<sup>1</sup>Incluye prestaciones realizadas por Hospital DIPRECA, Servicio Médico, Servicio Dental y Servicio de Medicina Preventiva. Existen otras 5.211.696 prestaciones realizadas en el extra sistema de salud, mediante prestadores en convenio, las cuales no están siendo consideradas.

En cuanto a la gestión hacia los beneficiarios(a) se puede destacar entre los principales logros la entrega de 3 nuevos servicios en los Centros de Atención Presencial, la apertura de la Oficina Regional de Rancagua, inaugurada en el mes de diciembre del año 2013, ubicada en dependencias de la Clínica Integral de Rancagua, cuya población beneficiaria al día de hoy supera los 8.000 beneficiarios(as).



En relación a la gestión interna, se actualizó el proceso de planificación Institucional por un periodo de cuatro años (denominado Plan de Mediano Plazo), en el área de Recursos Humanos se certificaron gran parte de los procesos bajo la norma ISO 9001:2008, se consolidó un proyecto orientado a determinar la estructura óptima de funcionamiento de DIPRECA, se continuó con la implementación del Plan de desarrollo tecnológico y de comunicaciones que considera una modernización general, de las herramientas informáticas que apoyan la gestión por unidades de negocio.

Finalmente, para el año 2014 se encuentra mejorar la percepción de los beneficiarios (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución mediante planes de acción dirigidos a renovar la satisfacción hacia los principales productos y servicios de DIPRECA

Incorporación de dos nuevos trámites en la red Chile Atiende lo que permitirá descentralizar la tramitación de un total de 12 documentos en todas las ciudades con presencia de dicha red a nivel Nacional.

En el ámbito interno encuentran las mejoras al modelo de pensiones, salud y asistencias mediante desarrollo de modelos predictivos de demanda, mejoras al diseño de los procesos, avances en el plan de desarrollo tecnológico y de comunicaciones.

Junto con lo anterior, se prevé la certificación del 100% de los procesos de negocio, la implementación de los planes de carrera y todas las iniciativas orientadas a contar con más y mejores recursos, que permitan entregar los servicios con calidad y atención de excelencia a todos los beneficiarios.

  
  
**CARLOS JEREZ HERNÁNDEZ**  
**DIRECTOR DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE**

### **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**

Durante el año 2013, esta Dirección alcanzó un importante grado de cumplimiento de los objetivos trazados y los compromisos adquiridos con sus beneficiarios. Lo anterior, se refleja en los resultados de las Unidades de Negocio que se mencionan a continuación:

##### Área Prestadora de Salud:

Durante el año 2013 en el Hospital DIPRECA se destaca un resultado operacional positivo de M\$78.060, un incremento en ventas de un 15%, Reducción de la deuda con proveedores pasando de MM\$ 1.182 en diciembre 2012 a MM\$ 324 en diciembre 2013. Mayor efectividad en la gestión de cobranza lo que favoreció una recuperación adicional de MM\$ 466 respecto al año 2012, demostrando una rebaja de saldo final del 11,96% para el año 2013.

En el ámbito administrativo, durante el año 2013 finalizó el proceso del costeo de 1.392 Prestaciones de Salud que entrega el Hospital DIPRECA, lo anterior corresponde al 100% del universo de prestaciones. Esto permitirá conocer los costos asociados a cada prestación médica, lo que hará del Hospital DIPRECA un centro de salud auto financiable y competitivo.

Continuando con el control y administración del personal realizado durante el año 2012, durante el 2013 se rebajó en el número y monto de las horas extra desde MM\$693 a MM\$637, lo que represento una disminución de un 8,08%.

Se fijó procedimiento de prioridad de atención en pabellones y lista de espera quirúrgica para los beneficiarios, lo que permitirá reducir las listas de espera.

Se logró establecer la cantidad de prestaciones entre el Hospital DIPRECA y el Administrador de Fondos de Salud, lo que ha permitido fijar el presupuesto que se destinará a compra de prestaciones al Hospital DIPRECA equivalente a MM\$ 42.000.

Durante el año 2013 se extendió la cobertura de acceso al Programa de Salud Integral (PSI)-que tiene por objetivo dar continuidad a los controles de medicina Preventiva que recibieron los imponentes durante su época activa-lo que permitió que fueran atendidos 3.188 beneficiarios de los 2.477 previstos, un 27% más de lo planificado.

En cuanto a la gestión por especialidades, se aumentaron las horas de traumatología y se implemento el pago por paciente atendido en las unidades de cardiología y cirugía vascular, lo anterior a permitido disminuir la demanda insatisfecha en aproximadamente un 12%.

Se adquirió Equipo Clínico de Avanzada Tecnología, lo que significó una inversión de MM\$1.716, siendo el principal la adquisición de un Tomógrafo multicorte por MM\$880, junto con esto se produjo una Modernización de Infraestructura clínica por un monto equivalente a MM\$1.216 siendo los principales proyectos, en términos presupuestarios, los de renovación de montacamillas (MM\$232) y el de renovación de la flota de ambulancias del Hospital DIPRECA (MM\$200) el que permitirá el traslado de pacientes de complejidad intermedia y reducir el gasto por concepto de externalización de este Servicio.

En el marco de la Ciudad Integral de Servicios de DIPRECA, Durante el año 2013 se dio inicio al proceso de licitación de los estudios necesarios para el Plan Maestro<sup>2</sup> y Plan Médico Arquitectónico<sup>3</sup>, así como se realizó el estudio de suelos de la propiedad en Vital Apoquindo y se integro el equipo de arquitectos especialistas en desarrollos hospitalarios

En el Servicio de Medicina Preventiva durante el año 2013 se celebró un convenio con la Clínica Arica, el que permitió tener a disposición los exámenes desde el mes de Enero en esa región. En el mes de Junio se extendió el convenio con Inmunomédica a la ciudad de Coquimbo y se suscribió un convenio con la Clínica Tarapacá, para entregar el examen en Iquique. En el mes de Noviembre se firmó un convenio con la clínica Magallanes en Punta Arenas y en Diciembre se suscribió un convenio con la clínica Alemana de Valdivia. Todo lo anterior permitió la aplicación del examen de medicina preventiva al 76% de los imponentes en servicio activo (52.705), lo que en comparación con el año 2012, represento un incremento de un 20% más de exámenes preventivos.

Durante el año 2013, en el Servicio de Medicina Preventiva, se trabajó para trasladar, desde unas instalaciones arrendadas y que no reúnen los requisitos de crecimiento y de comodidad de las dotaciones en la Región Metropolitana, a un centro de atención en el Hospital DIPRECA la que cuenta con instalaciones idóneas y que significaran un ahorro importante de recursos y de seguridad, este proyecto forma parte de la Ciudad Integral de Servicios DIPRECA llamada CISDIP.

Respecto al Servicio Médico de DIPRECA, durante el año 2013 se entregó un 7,9% más de prestaciones en relación al mismo periodo del año anterior, se disminuyó un 10,4% los gastos del

---

2 Plan Maestro: Expresión gráfica y planimétrica de un Plan Médico Arquitectónico, a nivel volumétrico y de zonificación, que permite visualizar el tamaño y la ubicación relativa de cada unidad funcional y edificios que pueden conformar un proyecto, por piso, y la relación física y funcional entre ellos, además de destacar las circulaciones generales, que los relacionan.

3 Plan Médico Arquitectónico: Instancia en la que se ordena y estructura, en función del organigrama u organización funcional de la Institución el uso de cada recinto; el número o cantidad de ellos y los m<sup>2</sup> de superficie asociados a cada uno, respecto de todos los servicios clínicos; de apoyo diagnóstico, tratamiento; dependencias administrativas y de atención.



año 2013, respecto al mismo periodo anual del año 2012, equivalente a M\$71.983. Junto con esto, con el objeto de cumplir integralmente con lo establecido en la ley de medicina curativa, se implementó un procedimiento de atención vía bono, el que eliminó el cobro del copago en efectivo. Por otra parte el Servicio Médico disminuyó en un 52% los días de espera de la totalidad de las especialidades médicas, pasando de 16 de días de espera promedio en el año 2012 a 7,7 días en diciembre año 2013

Siguiendo lo realizado por el Servicio Médico, se encuentra la introducción progresiva del concepto de medicina familiar que se tradujo en la contratación de dos médicos de medicina familiar general, dotación que se espera incrementar progresivamente hasta la completa integración del policlínico del Servicio Médico y el policlínico HOSDIP. Junto con esto, durante el año 2013 se dio inicio al Programa de Medicina Cardiovascular, que consiste en un programa de atención multidisciplinaria en que se evalúa y controla, de acuerdo a protocolos del Ministerio de Salud, las patologías agudas y crónicas, tales como: hipertensión arterial, dislipidemia, diabetes mellitus e insuficiencia renal, además de los posibles síntomas y nuevas patologías que pudieran estar asociadas a estas enfermedades base.

Respecto al Servicio Odontológico de DIPRECA, este logró un incremento en el número de prestaciones, pasando de 71.679 en el año 2012 a 77.967 al año 2013, por otra parte se disminuyó en un 61,43% los días de espera de la totalidad de especialidades médicas registrando una espera de 5,4 días hábiles a diciembre del 2013.

Otro de los aspectos destacables, es el inicio de la elaboración e implementación de un plan de Marketing del Servicio Odontológico, orientado a mejorar la calidad de la atención, la infraestructura y oferta de especialidad disponibles, buscando incrementar los ingresos del año 2014 y flexibilizar los medios de pago mediante el uso de tarjetas de crédito.

Por otra parte, se avanzó en el mejoramiento de equipamiento, infraestructura e instalaciones, proyecto tendiente a adecuar el centro de atención dental, proyecto que se espera culmine en el mes de marzo 2014.

Finalmente se elaboraron protocolos con el objetivo de racionalizar los insumos utilizados en el laboratorio dental.

#### Área Administradora de Fondos de Salud:

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA incrementó los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud en un 14,9% llegando en el año 2013 a MM\$ 60.537. Lo anterior permitió financiar un total 6.578.136 prestaciones de Salud, un 16,7% más que el año 2012 y que incluye al HOSDIP, Sermed y la red de prestadores del extra sistema de salud, con los que DIPRECA mantiene Convenio.

Dentro de los logros más destacados en esta área, se puede encontrar la certificación bajo el estándar de la norma ISO 9001:2008 del 100% de los procesos del área Administradora de Fondos de Salud correspondientes a: Registro de beneficiarios (as), Gestión de Convenios y Bonos de Atención Médica, liquidación de beneficios médicos y mantención de los procesos del Seguro Complementario de Salud.

Por otra parte se establecieron aranceles del Hospital DIPRECA para Beneficiarios, Isapre/DIPRECA, Convenios de Salud y Patrocinados y Particulares.

Se Incrementó un 25,41% en el aporte fiscal del presupuesto destinado a medicina curativa del año 2013, en relación al presupuesto 2012, pasando de MM\$ 6.319 a MM\$7.925.

Se concretó un plan de asistencia primaria llamado Sistema Integral de Salud (SIS) –cuya finalidad es mejorar el acceso y la atención a los Beneficiarios(as) -. Dicho plan se concretó con la firma del Convenio con empresa externa, la cual entrega el servicio de atención a domicilio de pacientes con patologías crónicas no transmisibles, que de acuerdo a lo registrado en la base de datos de la región Metropolitana, esto representa el 47% de la población beneficiaria a nivel nacional.

En el ámbito de los convenios médicos suscritos, se incrementó el número con prestadores del extra sistema de salud en un 12%, pasando de 336 en el año 2012 a 408 convenios de atención médica en el año 2013. Se firmó importante convenio con Carabineros de Chile, en el cual se pone a disposición de todos los beneficiarios de DIPRECA a nivel nacional, la Red de salud que considera policlínicos y consultorios de Carabineros, logrando con ello el 100% de cobertura de atención primaria. Gracias al aumento en el número de convenios suscritos, se incrementó el 18% de bonos, pasando de 600.060 en el 2012 a 706.930 bonos web en el 2013.

Por otro lado, dado las mejoras realizadas al Sistema de Liquidación de Beneficios Médicos, se disminuyó el tiempo promedio de liquidación, de 8 días en el año 2012 a 1 día en el año 2013.

Se incrementó la emisión de bonos médicos vía web en un 17,8%, registrándose 706.930 bonos web emitidos durante el año 2013. Como complemento a lo anterior, durante este año se integraron a la modalidad de facturación por certificado, la que entrega importantes beneficios sobre el manejo de información, reducción de errores y plazos de los procesos de pagos de beneficios médicos, los principales prestadores del extrasistema, tales como, Hospitales Navales, Megasalud, Inmunomédica, Red de Clínicas Regionales, los que representan el 46% de los montos facturados.

Actualmente el Administrador de Fondos de Salud se encuentra trabajando en la implementación de forma masiva del proyecto de Verificación Biométrica, eliminando con esto el acreditativo de Salud que entrega la Unidad de Registro de Beneficiarios que se utiliza actualmente, esto traerá consigo mayor control y mejora en los tiempos de atención que toman los beneficiarios(as) en acudir a la red de Salud de DIPRECA.

### Área de Pensiones:

Durante el año 2013 el área de Pensiones contó con un presupuesto de MM\$ 486.829, lo que representa un aumento de un 6,4% en comparación con el año anterior, esto permitió pagar un total de 767.875 pensiones, un aumento en un 1,5% por este concepto.

Junto con lo anterior, dentro de los aspectos más relevantes de esta área en el año 2013 se encuentra la mantención de los procesos certificados en el año 2012 bajo la norma ISO 9001:2008, correspondientes a: Registro de eventos de vida impositiva, certificación de vida impositiva, determinación de pensión de retiro y cálculo del primer pago, determinación y cálculo de pago de pensiones normales, descargo y pago de cuota mortuoria, tramitación de beneficios previsionales, tramitación de asignación familiar, retenciones judiciales y tramitación del bono de reconocimiento a los clientes(as) y partes interesadas de DIPRECA.

Como parte de los resultados de la optimización de los procesos que fueron certificados, se redujo aproximadamente en un día el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de pensiones normales (Imponentes) y de montepío (cargas que reciben la pensión una vez fallecido el imponente), además del proceso de pago de asignaciones familiares.

Durante el año 2013 se elaboró un modelo de pronóstico para presupuestar los gastos en pensiones y cuotas mortuorias lo que permitirá a partir del año 2014 levantar una licitación que contemple desarrollar un sistema informático que automatice la obtención de información requerida. Este modelo pretende ser de utilidad para la alta dirección de la Institución en la toma de decisiones y que permita arrojar información con mayor nivel de precisión en el marco de la confección del presupuesto anual.

Además de lo anterior, podemos destacar la eliminación de pago con cheques a pensionados, siendo pagadas por transferencia un total de 64.285, y pagadas con cheque sólo 236. Lo anterior implica un ahorro anual de MM\$300.

Actualmente se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Imposiciones y nueva base de datos Institucional, lo que implicará un cambio total en los procesos y tramites de vida impositiva del personal activo y sus respectivas cargas familiares.

### Área Asistencias:

Durante el año 2013 se certificó bajo la norma ISO 9001:2008 el 100% de los procesos del área, correspondientes a: atención social al beneficiario(a), nombramiento de representante idóneo (Artículo 49) y elaboración de informes sociales reglamentarios y facultativos y otorgamiento de préstamos de auxilio, médicos y habitacionales.

Por otra parte, se implementó un módulo de atenciones sociales en el Hospital DIPRECA, lo que permitió una reducción de un 65,8% de casos de altas prolongadas, pasando los casos de personas con más de 10 días de internación, siendo éstos 202 casos promedio en el año 2012 a 69 casos promedio en el año 2013, lo anterior mediante la derivación de éstos a otros centros de salud, derivación a casas de reposo y clínicas de recuperación, con los cuales se ha suscrito convenios.

Por otro lado, el programa de difusión y capacitación DIPRECA móvil continuó durante el 2013, permitiendo visitar 8 comunas del país, entregando información de manera personalizada a 793 imponentes activos y en retiro de Gendarmería, Policía de Investigaciones y Carabineros en el 100% de las comunas visitadas.

En relación al producto de Asistencia Financiera, durante el año 2013 se entregaron préstamos por un monto de MM\$ 9.274 lo que representa un 7,2% más que el año anterior, entregando un total de 19.187 préstamos en el año compuestos entre préstamos de auxilio, préstamos habitacionales y préstamos médicos.

Los préstamos de Auxilio fueron los que abarcaron mayor proporción de entrega al beneficiario(a), tanto en monto total como en cantidad, otorgando MM\$ 7.630 y 18.241, lo que representa un 82,3% y 95,1% respectivamente del total de la asistencia financiera brindada.

En el producto de Asistencia Social, se registraron 1.481 casos nuevos durante el año 2013, un aumento de un 18,1% respecto al año anterior, siendo la asistencia social en salud la actividad con mayor grado de participación con 613 casos, lo que representa un 41,3% del total de materias totales de Asistencia Social.

Finalmente, en relación al producto Asistencia Jurídica, se entregaron 567 atenciones, reflejando un incremento del 34,6% en relación al año anterior y que se explica por el aumento de consultas de los imponentes pasivos.

### Beneficiarios(as):

Durante el año 2013 se comenzó a entregar 3 nuevos servicios en los centros de atención presencial correspondientes a: certificado de pensión vitalicia, certificado de montepío, informe de prestaciones médicas, lo que permite mejorar el acceso y obtención de los beneficios que proporciona DIPRECA.

Apertura de Oficina Regional de Rancagua, sus instalaciones se encuentran en dependencias de la Clínica Integral de Rancagua, cuya población beneficiaria al día de hoy supera los 8.000 beneficiarios(as) y que fue inaugurada en el mes de diciembre del año 2013.

Incremento de un 7% en relación al año anterior en servicios y/o prestaciones entregadas por Chile Atiende a nivel nacional, pasando de unas 46.600 a 48.717 prestaciones.

Se implementó en un 100% de las Oficinas Regionales (exceptuando la Oficina Regional de Rancagua) Sistema de Administración de filas, este software permite un trato personalizado de los beneficiarios, además de administrar tiempos de espera, duración de la atención y la deserción (beneficiarios que se van). A nivel interno, permite conocer diaria, semanal y mensualmente las atenciones por ejecutivo, el motivo de pausas en la atención del módulo, tipos de trámite, estado operativo de cada módulo de atención y disponer de la dotación adecuada según demanda.

Incremento en un 41% en la inversión a nivel de Oficinas Regionales, pasando de unos M\$ 54.000 a M\$76.000 mejorando la Infraestructura de las Oficinas Regionales para atención de regiones, reparando las instalaciones y dotándolas de las condiciones que permitan atender de la mejor forma a los beneficiarios (as).

### Áreas de Apoyo Transversal:

En el Área de gestión, durante este año, se dio cumplimiento al 100% de las Metas comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, suscrito por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, además de un 100% de los objetivos de gestión institucional comprometidos.

Se elaboró y distribuyó por segundo año de un Anuario Estadístico que recoge y destaca los aspectos relevantes de cada una de las Unidades de Negocio y sus resultados del año anterior, incorporando además un breve análisis que se consideró de utilidad o que pudiera servir de insumo para el desarrollo del trabajo de estas últimas, mejorando la calidad de la información.

Se actualizó el proceso de planificación Institucional por periodos de cuatro años, denominado "Plan de Mediano Plazo" (PMP), que se actualiza en forma anual y que tiene por objeto incorporar los proyectos y planes de mejora que surgen a partir de los resultados de las Unidades de Negocio del año anterior, de los estudios y los nuevos compromisos adquiridos por la institución, lo que permite modelar un proyecto institucional que constituye la base de la formulación y discusión presupuestaria del año siguiente, asegurando con ello el financiamiento de las actividades, además del control en la

ejecución de ellas y así mejorar permanente los Servicios entregados a los beneficiarios. Lo anterior, se agrega a la gestión y control de las operaciones y el presupuesto, por Unidad de Negocio/Servicio, ya implementadas durante los años anteriores.

En el área de Recursos Humanos se certificó bajo la norma ISO 9001:2008 los procesos de: Reclutamiento, Selección y Contratación; Desvinculación; Capacitación; Evaluación del Desempeño; Remuneraciones; Higiene, Seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo.

También en el área de Recursos Humano en el año 2013 se consolidó un proyecto de relevancia institucional, que contó con la participación de múltiples unidades institucionales, orientado a determinar la estructura óptima de funcionamiento. Se estableció una estructura para la Administración Central de 180 cargos requeridos, todos los cuales cuentan por primera vez con descripciones de cargos, valoración de los puestos y homologación respecto al mercado objetivo, considerando algunas instituciones del sector público similares a la DIPRECA.

También, y con el propósito de mejorar la dotación, se determinó el personal con antigüedad suficiente para optar a un incentivo al retiro, y de esta forma, obtener la proporción óptima de cargos a través de los distintos estamentos. Se propuso asimismo, incrementar de 7 a 20 el número de cargos afectos al Sistema de Alta Dirección Pública, con el objeto de profesionalizar los liderazgos hasta el tercer nivel jerárquico.

El proyecto contiene asimismo, el ideal de consolidación del Proyecto Ciudad Integral de Servicios DIPRECA (CISDIP) que significará la integración de los servicios en una sola instalación, tendiente a optimizar los costos de operación, evitar flujos y costos duplicados y a mejorar sustancialmente los servicios a los(as) beneficiarios(as).

Se unificó en una única plataforma toda la información del personal de la Institución, facilitando de esta manera la gestión de los procesos de Administración de Personal, Remuneraciones, Capacitación y Bienestar.

En el área Financiero – Contable, durante el año 2013 DIPRECA realizó un análisis del Fondo Revalorizador de Pensiones efectuando un pago de M\$ 36.965.- por las deudas pendientes de los años 1984 a 2003 y se procedió a cerrar las deudas pendientes históricas con dicho fondo.

En el Área Comunicaciones se desarrollaron nuevos canales de comunicación con los beneficiarios, los que permitirán difundir de forma más efectiva información sobre los actuales y nuevos productos que entrega DIPRECA, como asimismo los pasos a seguir para acceder a ellos. Es por ello que durante el año 2013 se implementó el canal de televisión DIPRECA TV, el que actualmente se encuentra en Santiago (edificio Sede, Servicio Médico, Servicio Odontológico, Servicio de Medicina Preventiva y Hospital DIPRECA) y en las Oficinas Regiones de Antofagasta, Viña del Mar, Talca, Concepción, Temuco y la revista "DIPRECA más cerca" que tiene una publicación trimestral de 5.000 ejemplares aproximadamente.

## 4. Desafíos para el año 2014

En el contexto del compromiso de "Mejorar la calidad de atención de los usuarios", DIPRECA continuará el trabajo que está desarrollando, el cual está orientado a mejorar la gestión interna y externa de la organización, de manera tal que permita entregar cada año más y mejores servicios a sus beneficiarios en términos de calidad, al mismo tiempo que se mejora la eficiencia en el modelo y de los procesos de provisión de éstos.

- Mejora en los indicadores de gestión hospitalaria para entregar prestaciones de salud oportunas y de calidad a los(as) beneficiarios(as).
  - Días estada: 6,5.
  - Índice de sustitución: 1,5.
  - Índice ocupacional: 80%.

Lo anterior se espera se logre al 31 de diciembre del año 2014.

- Mejorar cobertura en Hospital DIPRECA en términos de cantidad de prestaciones lo que permitirá recuperar a lo menos el 20% del gasto de salud curativa que actualmente se utiliza en el extra sistema.
- Certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del 100% de los procesos Asistencia Jurídica. Junto con esto, mantener la certificación del 100% de los procesos del área de Administración de Pensiones, del área de Administración de Fondos de Salud, de Asistencia Total, Servicio Social y Fondo de Auxilio Social y de la Gestión de Recursos Humanos, además de implementar los procesos de Auditoría Interna y del Departamento de Atención Integral al (la) beneficiario(a). Todo lo anterior, tiene un presupuesto asignado de aproximadamente M\$12.000.
- Optimizar los tiempos de tramitación de los productos asociados al área Pensiones, que permitirá responder como promedio en un día menos a las solicitudes de los beneficiarios (as). Los valores de los productos del área de pensiones registrados durante el año 2013 corresponden a: i) Primeros Pagos Pensiones Normales = 75,3% de los primeros pagos fueron tramitados en 10 días o menos, ii) Tramitación Pagos de Montepíos 14,2 días, iii) Tramitación de Asignaciones Familiares = 11,3 días.
- Optimizar los tiempos de tramitación del inicio de las gestiones judiciales, lo que permitirá responder en a lo menos 3 días las solicitudes de los beneficiarios (as). El resultado del año 2013 correspondió a 3 días como promedio entre los meses de enero a diciembre.
- Mejorar la percepción de los beneficiarios (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución mediante planes de acción dirigidos a renovar la satisfacción hacia los principales productos y servicios de DIPRECA. Se espera un aumento

aproximado de un 5% respecto a la medición del año anterior la que alcanzó un 70% de satisfacción general.

- Se implementará nuevamente el Programa "DIPRECA Móvil" en el área Centro – Sur del país, partiendo desde Punta Arenas, pasando por Puerto Montt – Puerto Varas, Temuco, Concepción, Chillan y terminando el recorrido en la Ciudad de Talca. En total se espera llegar a aproximadamente 500 beneficiarios, entregándoles charlas de los beneficios de DIPRECA y con infoalfabetización para los imponentes pasivos. Para la implementación del programa, se cuenta con un presupuesto asignado de M\$88.000
- Incorporación de dos nuevos trámites en la Plataforma Chile Atiende, lo que permitirá descentralizar la tramitación de un total de 12 documentos para el año 2014 en todas las ciudades con presencia de Oficinas IPS-Chile Atiende.
- Implementación en un 100% el Sistema de Identificación Biométrica lo que permitirá agilizar el proceso de pago, eficiencia en el Sistema de salud y comodidad y ahorro de tiempo para los beneficiarios (as). Lo anterior con un presupuesto asignado de M\$100.000
- Implementar el 100% de la agenda médica online en la atención primaria de salud que facilitará el acceso de los beneficiarios (as) a las prestaciones entregadas por el Servicio Médico de DIPRECA.
- Aplicar el examen de Medicina Preventiva a lo menos al 80% de los imponentes en servicio activo.
- Durante el año 2014 se implementará DIPRECA TV en el 100% de las Oficinas Regionales. Complementando lo anterior, continuará en circulación de la revista "Más Cerca", que permitirá llegar a aproximadamente 50.000 beneficiarios entre su versión impresa y digital. Para lo anterior, se considera un presupuesto estimado de M\$55.000.



## 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 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- 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

La Actual Ley Orgánica de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, está contenida en el Decreto Ley N° 844, publicado en Diario Oficial de fecha 11 de Enero de 1975 y sus posteriores modificaciones. El Reglamento Orgánico del Servicio, está contenido en el Decreto Supremo N° 103, publicado en el Diario Oficial el 14 de Abril de 1975 y sus modificaciones posteriores, DIPRECA, es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por intermedio de la Subsecretaría del Interior y la División de Carabineros y que otorga los beneficios que señala su propia Ley Orgánica.

#### - Misión Institucional

Entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros beneficiarios de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

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

Número	Descripción
1	Mejorar la calidad de atención de los usuarios de los servicios del Ministerio.

#### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar la oportunidad de los servicios otorgados a nuestros beneficiarios, mediante una mejora en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de mejoras en los procesos y procedimientos internos.
2	Mejorar el acceso a los servicios previsionales, de salud y asistenciales, mediante la incorporación de tecnología, mejora de los sistemas de información y modernización de los procesos y canales de comunicación hacia los beneficiarios.
3	Aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios.

#### - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Pensiones: Pensiones Normales y/o montepíos, primeros pagos, asignación familiar, bonificación artículo 19, Retenciones Judiciales, Bonos de Reconocimiento, Cuotas Mortuorias, Devolución de Imposiciones, Desahucios e Indemnizaciones.	1,2,3

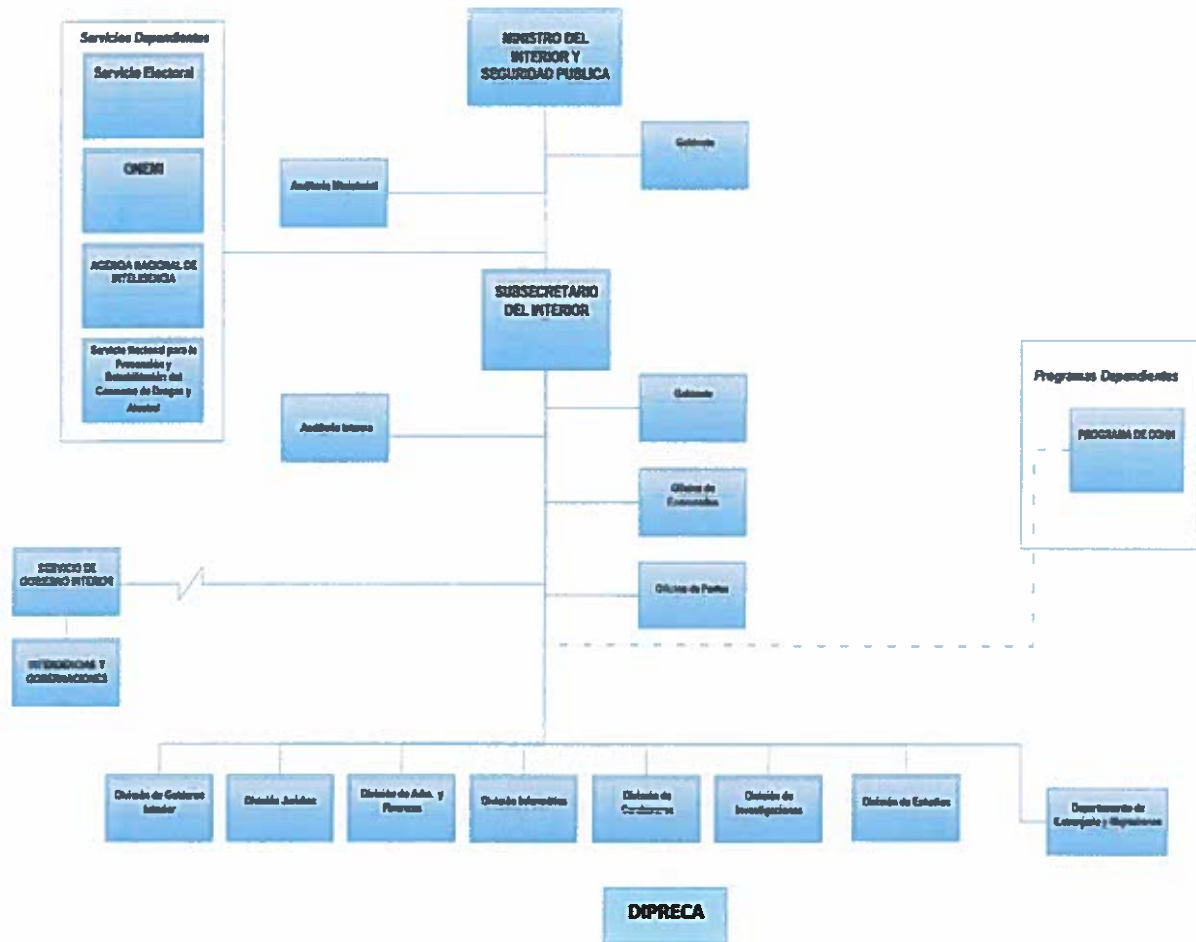
2	Salud: Prestaciones de Salud, Administración de fondos de salud.	1,2,3
3	Asistencial Financiera, Social y Jurídica: Préstamos, Asistencia Social, Asistencia Jurídica.	1,2,3

**-Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Pensionados y montepiados del sistema DIPRECA.
2	Cargas Familiares de los pensionados y montepiados del sistema DIPRECA.
3	Personal en servicio activo de Carabineros de Chile.
4	Personal en servicio activo de Policía de Investigaciones de Chile.
5	Personal en servicio activo de Gendamería de Chile.
6	Personal en servicio activo de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.
7	Personal en servicio activo de la Mutualidad de Carabineros de Chile.
8	Cargas Familiares del personal en servicio activo según repartición.



## b.2 Ubicación en la Estructura del Ministerio



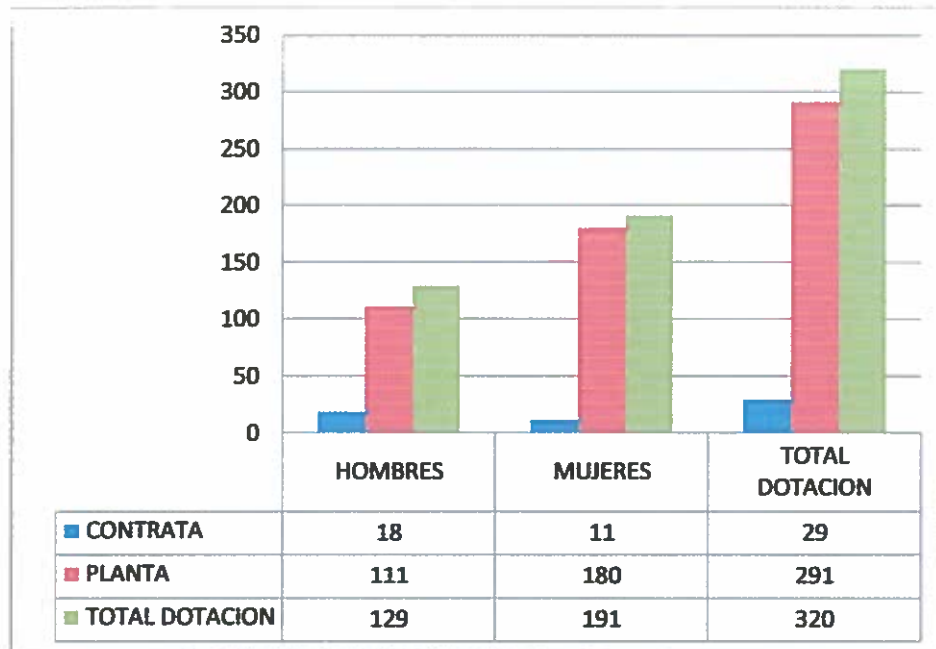
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director del Servicio	Carlos Jerez Hernández
Fiscal	Jorge Fuentealba Fontecilla
Director del Hospital DIPRECA	Rodrigo Infante Cotroneo
Jefe Secretaría General (Administrador de Fondos de Salud)	Sergio Godoy Apablaza
Contador General	Leocan Ibáñez Martínez
Administrador General (Administrador de Fondos de Pensiones)	Luis Justiniano Rodríguez
Jefa Departamento de Atención Integral al(la) Beneficiario(a)	Viviana Soto Abarca
Jefa Subdepartamento de Asistencia Total	Ximena Uribe Álvarez
Jefa Departamento de Personal	Cecilia Novoa Cisternas
Jefa Oficina de Organización y Métodos	Paulina Díaz Sotelo
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Alfonso Navarro Soto
Jefe Oficina de Relaciones Públicas	Daniel Morales Ponce de León

## Anexo 2: Recursos Humanos

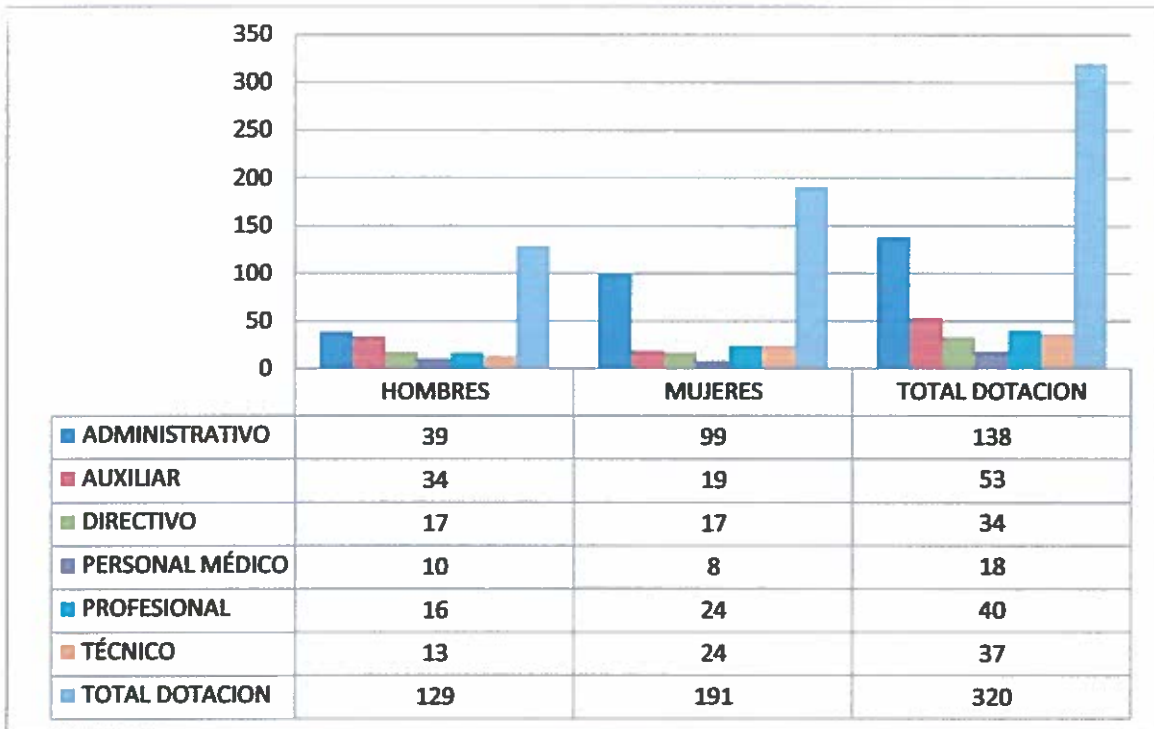
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013<sup>2</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



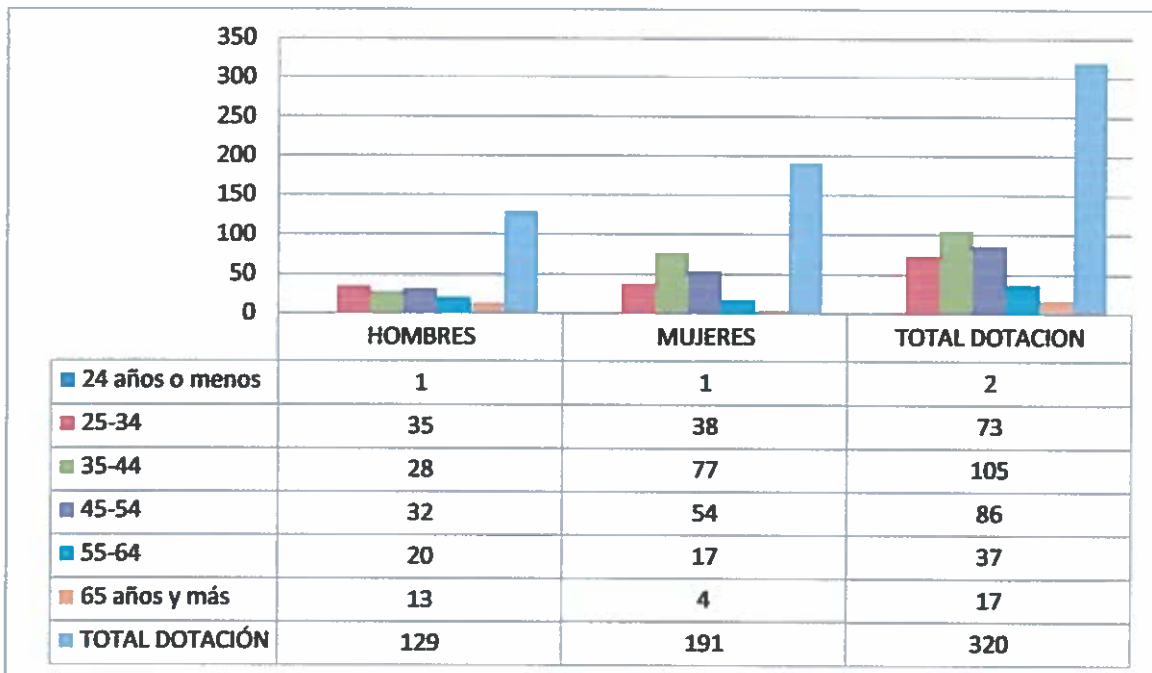
<sup>2</sup>Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jomales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones 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)

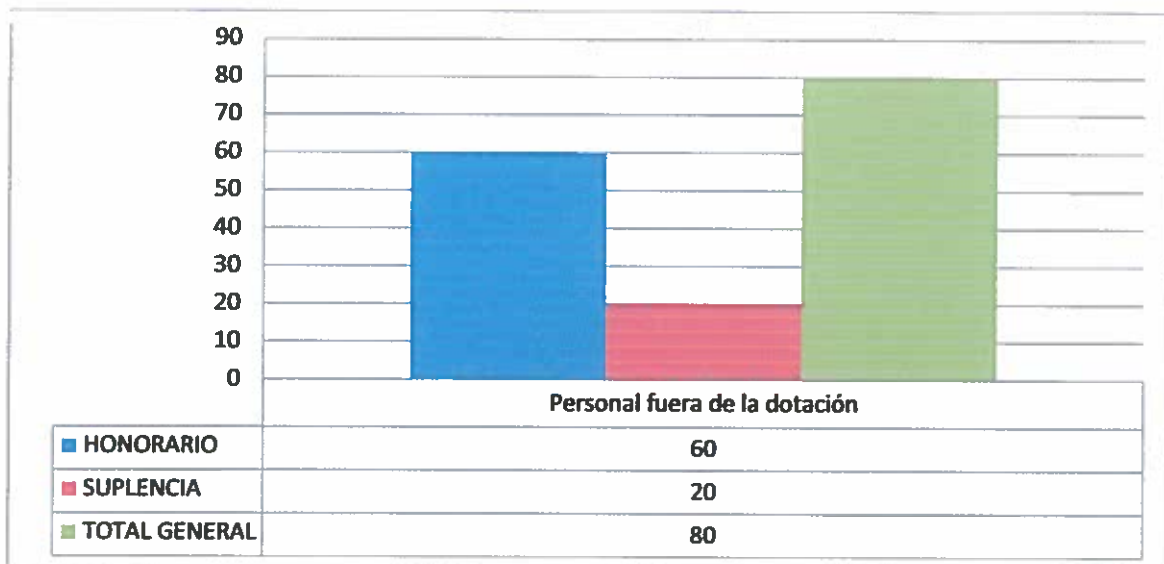


- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)





**b) Personal Fuera de Dotación**



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>5</sup>		Avance <sup>6</sup>	Notas
		2012	2013		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>7</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>8</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	18,57	62,5	336,5	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	8,68	9,21	106,1	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	8,40	8,10	96,4	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,28	2,51	896,4	

<sup>5</sup> La información corresponde al período Enero - Diciembre 2012 y Enero - Diciembre 2013, según corresponda.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup>Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

<sup>8</sup>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>5</sup>		Avance <sup>6</sup>	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}$	1,38	1,61	116,7	
<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.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos})}{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva})} * 100$	9,24	6,14	66,5	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios re contratados en grado superior, año } t)}{(\text{Total contratos efectivos año } t)} * 100$	0,0	0,83	-	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t)}{(\text{Dotación efectiva año } t)} * 100$	69,18	76,8	111	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	21,64	33,8	156,2	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>9</sup>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t)}{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t)} * 100$	42,85	30,23	70,5	
4.4 Porcentaje de becas <sup>10</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t}{(\text{Dotación efectiva año } t)} * 100$	0,0	0,0	-	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1)	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t)}{12} / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,96	0,87	110,3	

<sup>9</sup>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.

<sup>10</sup>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>5</sup>		Avance <sup>6</sup>	Notas
		2012	2013		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>11</sup>	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,35	0,12	291,7	
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	0,0	-	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	0,72	0,86	83,7	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>12</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	96,8	95,81	98,9	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	3,2	3,91	122,1	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0,28	-	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>13</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	NO	-	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>14</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	-	

<sup>11</sup>No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>12</sup>Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>13</sup>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.

<sup>14</sup>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

Los Cuadros a), b) y d) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

#### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2012</b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>15</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>564.870.350</b>	<b>592.510.961</b>	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	105.945.333	113.191.185	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.831.153	9.653.385	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	193.736	265.888	
INGRESOS DE OPERACION	183.641	139.903	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.734.898	1.546.174	
APORTE FISCAL	433.608.135	450.840.123	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.035.943	2.000.000	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	12.337.511	14.874.303	
<b>GASTOS</b>	<b>564.402.654</b>	<b>593.409.560</b>	
GASTOS EN PERSONAL	3.387.205	3.642.484	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.136.428	2.325.755	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	494.398.414	515.558.855	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	49.201.724	52.930.974	
OTROS GASTOS CORRIENTES	327.883	101.938	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	344.431	662.685	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.985.044	2.000.000	
PRESTAMOS	12.440.608	16.108.975	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.180.917	77.894	
<b>RESULTADO</b>	<b>467.696</b>	<b>-898.599</b>	

<sup>15</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								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>17</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>18</sup> (M\$)	Notas <sup>19</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>590.238.860</b>	<b>593.819.837</b>	<b>592.510.961</b>	<b>1.308.876</b>	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	106.275.043	113.626.869	113.191.185	435.684	
	01		Aportes del Empleador	437.869	237.869	167.888	69.981	
	02		Aportes del Trabajador	105.837.174	113.389.000	113.023.297	365.703	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.118.954	10.036.662	9.653.385	383.277	
	02		Del Gobierno Central	372.454	238.162	270.248	-32.086	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía De Otras Entidades Públicas	372.454	238.162	270.248	-32.086	
	03			8.746.500	9.798.500	9.383.137	415.363	
		001	Fondo de Auxilio Social	8.398.279	9.450.279	9.140.734	309.545	
		012	Comisión Revalorizadora de Pensiones	348.221	348.221	242.403	105.818	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	112.167	212.167	265.888	-53.721	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	193.765	193.765	139.903	53.862	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.645.891	1.645.891	1.546.174	99.717	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.134	1.134	3.268	-2.134	
	99		Otros	1.644.757	1.644.757	1.542.906	101.851	
09			APORTE FISCAL	458.041.280	452.068.189	450.840.123	1.228.066	
	01		Libre	458.041.280	452.068.189	450.840.123	1.228.066	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	15	15		15	
	04		Mobiliario y Otros	15	15		15	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS		2.000.000	2.000.000		
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	14.851.745	14.036.279	14.874.303	-838.024	
	01		De Asistencia Social	5.606	5.562	910	4.652	
	05		Médicos	14.846.139	14.030.717	14.873.393	-842.676	

<sup>16</sup>Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>17</sup>Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

<sup>18</sup>Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

<sup>19</sup>En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

		<b>GASTOS</b>	<b>590.289.700</b>	<b>596.491.046</b>	<b>593.409.560</b>	<b>3.081.486</b>
21		GASTOS EN PERSONAL	3.489.576	3.794.551	3.642.484	152.067
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.992.243	2.386.577	2.325.755	60.822
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	519.175.756	516.195.997	515.558.855	637.142
	01	Prestaciones Previsionales	485.691.859	485.103.818	484.792.882	310.936
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	478.768.658	476.768.658	476.768.656	2
	002	Bonificaciones	246.389	2.881.236	2.861.278	19.958
	003	Bono de Reconocimiento	5.444.027	4.421.139	4.170.748	250.391
	004	Desahucios e Indemnizaciones	421.091	221.091	193.933	27.158
	006	Asignación por Muerte	665.954	765.954	752.525	13.429
	008	Devolución de Imposiciones	145.740	45.740	45.742	-2
	02	Prestaciones de Asistencia Social	372.454	238.162	270.369	-32.207
	001	Asignación Familiar	372.454	238.162	270.369	-32.207
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	33.111.443	30.854.017	30.495.604	358.413
	002	Beneficios Médicos	33.111.443	30.854.017	30.495.604	358.413
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	50.230.725	54.347.900	52.930.974	1.416.926
	03	A Otras Entidades Públicas	50.230.725	54.347.900	52.930.974	1.416.926
	281	Fondo de Auxilio Social	8.398.279	9.450.279	9.450.279	
	282	Fondo Desahucio Mutualidad de Carabineros	264	264	174	90
	283	Aporte Medicina Preventiva	3.970.615	4.470.615	3.970.620	499.995
	284	Aporte Fondo de Desahucio Carabineros	329.334	364.334	329.333	35.001
	285	Aporte Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	100.562	110.562	82.481	28.081
	286	Fondo Medicina Preventiva	6.963.627	6.963.627	6.951.308	12.319
	287	Hospital de Carabineros	6.416.234	7.266.234	6.785.134	481.100
	288	Fondo Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	13.686.614	14.586.614	14.580.981	5.633
	289	Comisión Revalorizadora de Pensiones	8.543.187	9.843.187	9.538.758	304.429
	290	Aporte Fondo Desahucio Policía de Investigaciones	324.286	324.286	323.322	964
	291	Fondos Servicio Odontológico	967.898	967.898	918.585	49.313
	292	Fondo Servicio Médico Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	529.825		-1	1
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		113.660	101.938	11.722
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		113.660	101.938	11.722
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	459.654	826.081	662.685	163.396

	04	Mobiliario y Otros	7.006	36.952	24.806	12.146
	05	Máquinas y Equipos	31.992	121.743	35.012	86.731
	06	Equipos Informáticos	75.632	205.044	191.932	13.112
	07	Programas Informáticos	345.024	462.342	410.935	51.407
30		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS		2.200.000	2.000.000	200.000
	01	Compra de Títulos y Valores		2.200.000	2.000.000	200.000
32		PRÉSTAMOS	14.851.746	16.536.280	16.108.975	427.305
	01	De Asistencia Social	5.607	5.563	1.055	4.508
	05	Médicos	14.846.139	16.530.717	16.107.920	422.797
34		SERVICIO DE LA DEUDA	90.000	90.000	77.894	12.106
	07	Deuda Flotante	90.000	90.000	77.894	12.106
<b>RESULTADO</b>			<b>-50.840</b>	<b>-2.671.209</b>	<b>-898.599</b>	<b>-1.772.610</b>



### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>20</sup>			Avance <sup>21</sup> 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>22</sup> )		95,83	99,4	98,99	99,5	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial/ IP devengados]		98,14	98,41	71,43	72,6	
	[IP percibidos/ IP devengados]		100	101,4	100	98,6	
	[IP percibidos/ Ley inicial]		101,89	104,1	140	130,4	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		11,38	45	0,07	0,15	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		14,11	45	11	24,4	

### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2013 <sup>23</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>14.622.211</b>	<b>-898.590</b>	<b>13.723.621</b>
<b>Carteras Netas</b>			<b>-397.167</b>	<b>-397.167</b>
115	Deudores Presupuestarios		25.276	25.276
215	Acreedores Presupuestarios		-422.443	-422.443
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>19.250.854</b>	<b>-18.009.557</b>	<b>1.241.297</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	19.250.854	-18.009.557	1.241.297
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>-4.628.643</b>	<b>17.508.134</b>	<b>12.879.491</b>
113	Fondos Especiales	892.736	13.137.957	14.030.693
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	19.113.050	-1.289.886	17.823.164
214	Deposito de Terceros	-24.634.429	6.511.927	-18.122.502
216	Ajustes a Disponibilidades		-851.864	-851.864

<sup>20</sup>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.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

<sup>23</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

**e) Cumplimiento Compromisos Programáticos**

No aplica. No hubo Compromisos Programáticos durante el año 2013.

f) Transferencias<sup>24</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 <sup>25</sup> (M\$)	Presupuesto Final2013 <sup>26</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>27</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal	21.479.788	22.307.596	22.307.246	350	
Bienes y Servicios de Consumo	16.269.566	14.267.529	14.207.636	59.893	
Prestaciones de Seguridad Social	5.644.733	5.902.517	5.888.640	13.877	
Transferencia de Capital	5.143.627	5.239.976	5.239.976	0	
Adq. Activos no Fianc.	140.000	43.520	41.668	1.852	
Deuda Flotante	337.481	330.486	330.486	0	
Inversión Real	2.836.327	626.994	626.994	0	
Otros <sup>28</sup>	7.008.538	7.680.746	7.649.349	31.397	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>58.860.060</b>	<b>56.399.364</b>	<b>56.291.995</b>	<b>107.369</b>	

<sup>24</sup>Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>25</sup>Corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>26</sup>Corresponde al vigente al 31.12.2013.

<sup>27</sup> Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

<sup>28</sup> Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

**g) Inversiones<sup>29</sup>**

No aplica. El Servicio no cuenta con Subtítulos 30 y 31.

---

<sup>29</sup>Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

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

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2011	2012	2013	2013			
Pensiones	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	(N° de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t / Total de primer pago de pensiones tramitados durante el año t) * 100	%		73,68%	75,34%	75,00%	SI	100,45%	
	Enfoque de Género: No			N.M.	(1086.00/1474.00) * 100	(1158.00/1537.00) * 100	(858.00/144.00) * 100			
Pensiones	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t / Total de montepíos tramitados año t)	días	15.98 días	14.51 días	14.00 días	14.00 días	SI	98,66%	
	Enfoque de Género: No			(20961.00/1312.00)	(16194.00/1116.00)	(18466.00/1319.00)	(18466.00/1319.00)			

30 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

31 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

### Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>1)</sup>	% Cumplimiento <sup>2)</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
							4.00días			
		(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t)		4.88días	4.00días	3.00días	(60.00/15.00)			
Asistencia financiera, social y jurídica	Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t		días	(83.00/17.00)	(12.00/3.00)	(33.00/11.00)	H: 4.00 (30.00/7.50)	SI	133,33%	1
		Hombres:		H: 0.00	H: 0.00	H: 0.00	M: 4.00			
	Enfoque de Género: SI	Mujeres:		M: 0.00	M: 0.00	M: 0.00	(30.00/7.50)			
Peniones	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	días	13.10días	12.00días	11.28días	11.00días	SI	97,52%	
	Enfoque de Género: No			(9706.00/741.00)	(9563.00/797.00)	(6216.00/551.00)	(7700.00/700.00)			

**Porcentaje Global de Cumplimiento: 100%**

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

No aplica.

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

Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2013

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	80,00%	80,00%	✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)			O		Mediana	20,00%	20,00%	✓
<b>Porcentaje Total de Cumplimiento :</b>									100,00	

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	20,00	75,00	75,34	100,45	20,00	100,45	20,00
Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	20,00	14,00	14,19	98,66	20,00	98,66	20,00
Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t	20,00	4,00	3,00	133,33	20,00	133,33	20,00
Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de	20,00	11,00	11,28	97,52	20,00	97,52	20,00



asignación familiar realizadas durante el año t							
Total:	80,00				80,00		80,00

**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 Descentralización, ya que no es factible aplicar procesos de descentralización ni desconcentración a sus productos estratégicos.

## 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>32</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>33</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>34</sup>
Departamento de Personal	41	3	100%	8%
Contabilidad General	70	8	90%	8%
Asesorías	42	4	100%	8%
Departamento de Atención Integral al(la) Beneficiario(a)	84	4	100%	8%
Secretaría General	52	4	100%	8%
Administración General	50	3	100%	8%
Subdepartamento De Asistencia Total	18	4	100%	8%
Servicio Médico	93	3	100%	8%
Servicio Dental	54	3	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	52	3	100%	8%
Hospital DIPRECA	1382	6	90%	8%

<sup>32</sup>Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

<sup>33</sup>Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

<sup>34</sup>Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

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

BOLETÍN: 8643-02

**Descripción:** Modifica algunos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y Gendarmería de Chile.

**Objetivo:** Eliminar la cotización de previsión de sus imponentes mayores de 65 años, acota a los beneficiarios con derecho a montepío, acota el derecho a re liquidar pensiones, pone término a la existencia del régimen de dobles pensiones, re encasilla al personal civil y acota la contabilización de años de abonos efectivos para el retiro.

**Fecha de ingreso:** 18.10.2012

**Estado de tramitación:** Trámite en Tribunal Constitucional/Cámara de Diputados.

**Beneficiarios directos:** Beneficiarios del sistema Previsional DIPRECA mayores de 65 años.

## Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica.