

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL

Marzo, 2017
Paseo Bulnes 102, 228306636
Página web www.capredena.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2016	7
4. Desafíos para el año 2017	14
5. Anexos.....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución	18
a) Definiciones Estratégicas	18
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	20
c) Principales Autoridades.....	21
Anexo 2: Recursos Humanos	22
Anexo 3: Recursos Financieros	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016	44
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.....	47
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	52
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.....	53
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	57
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2016.....	57
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	58

1. Presentación Cuenta Pública

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.977 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2016 fue de M\$ 7.184.324.839.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 27.516 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Fiscalizar 48.585 empresas, de las cuales el 65.30% corresponden a empresas no fiscalizadas anteriormente.
- 3) Capacitar a 96.925 jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, abarcando su oferta en la totalidad de las regiones del país.
- 4) Asistir económicamente a 171.693 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de M\$ 34.469.763. M\$ 34.469.763.
- 5) Responder más de 30 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 6) Entregar un total de M\$ 45.852.287.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 7) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 207 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).
- 8) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.009.265 aportes, equivalentes a M\$129.525.000.
- 9) Se promulgó la Ley N° 20.970, que establece un reajuste extraordinario de un 10% al monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez. El reajuste a la Pensión Básica Solidaria de Vejez es automático, por ser del mismo monto se reajustará la Pensión Básica Solidaria de Invalidez. Asimismo, se recalcularán y

aumentarán los Aportes Previsionales Solidarios de acuerdo a la forma de cálculo establecido en la ley 20.255.

- 10) Se comenzó la ejecución del "Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana", aprobado técnicamente por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda y co-financiado con recursos del Banco Interamericano del Desarrollo BID, con el objetivo de perfeccionar la accesibilidad, eficiencia y oportunidad de los procesos de atención ciudadana.
- 11) Prestar atención mediante operativa geriátrica y oftalmológica, en coordinación con otros organismos públicos en distintas regiones del país, a través de los 4 establecimientos con los que cuenta CAPREDENA en su Red de Salud abierta a la comunidad.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.721.951 atenciones por un monto total de M\$ 88.432.000.-

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Los logros más relevantes en el año 2016 de CAPREDENA fueron:

- a) Con un presupuesto de M\$958.922.000.- se efectuó el pago de 1.280.912 pensiones, equivalente a 106.743 casos mensuales.
- b) Obtuvo altos niveles de satisfacción usuaria en sus distintos canales de atención: 94% en el canal presencial; 83% en el canal telefónico y un 89% en el canal virtual.
- c) Prestar atención mediante operativa geriátrica y oftalmológica, en coordinación con otros organismos públicos en distintas regiones del país, a través de los 4 establecimientos con los que cuenta CAPREDENA en su Red de Salud abierta a la comunidad.
- d) Inauguró una nueva oficina en la ciudad de La Serena, región de Coquimbo, ampliando su cobertura nacional y entregando un mejor servicio a los pensionados (as) y montepiados (as) de la zona.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2016, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.


ALEJANDRA KRAUSS VALLE
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un servicio público descentralizado dependiente administrativamente del Ministerio de Defensa Nacional y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en términos presupuestarios. Su misión es "satisfacer a los usuarios (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".

Para la realización de estas tareas cuenta con una dotación efectiva de 450 funcionarios (as) distribuidos en: Casa Matriz - ubicada en Santiago-; agencias regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas) y oficinas (Arica, Antofagasta, La Serena, Talca, Temuco y Puerto Montt). A ellos se suman, los trabajadores (as) de sus cuatro centros de salud, que tienen como función entregar atención de salud integral y personalizada a pensionados (as); personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

El pago de pensiones es el principal producto estratégico de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado para 2016, alcanzando un 84,36%.

Se efectuó el pago de un total de 1.280.912 pensiones, con un promedio de 106.743 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año alcanzó a MM\$958.922, de los cuales MM\$10.394 corresponden a pagos retroactivos de pensión, que se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (en la Institución, en la Subsecretaría y en la Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

Durante 2016, CAPREDENA continuó en la senda de la modernización y ampliación de sus servicios, de modo de entregar mayores grados de confiabilidad, oportunidad y trazabilidad que redunden en mejores niveles de satisfacción de sus usuarios y usuarias.

En conformidad a lo anterior, durante agosto y septiembre de 2016, se realizó la medición de los niveles de satisfacción, a través de la aplicación de encuestas presenciales y telefónicas, con el fin de conocer los niveles de bienestar de los usuarios (as) en los distintos puntos de atención. Los resultados obtenidos muestran un 94% de satisfacción en el canal presencial; 83% en el canal telefónico y un 89%, para el canal virtual.

Con el objetivo de enfocarse en aquellas personas más vulnerables, el Departamento de Asistencia Social, que entrega orientación, apoyo y ayudas sociales a los pensionados (as) y sus cargas - al ítem presupuestario de menores, ancianos e incapacitados- durante el 2016 cursó a nivel nacional un total de 21.008 beneficios, que considera ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía. Por su parte, en el caso del otorgamiento de préstamos de auxilio, se presentó al Consejo Directivo Institucional una serie de mejoras en la

operatoria, lo cual hoy permite entregar un producto más atractivo a los imponentes, debido a la flexibilidad en los plazos y montos de los créditos.

La Institución cuenta con una Red de Salud abierta a la comunidad, referente a nivel nacional en Rehabilitación y Geriatria, compuesta por 4 establecimientos: dos de ellos de naturaleza hospitalaria (en La Florida y Limache) y dos ambulatorios que otorgan prestaciones médicas y dentales (en Santiago y Valparaíso). Durante el 2015 se convirtió en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud; y el año 2016, se dio inicio al período de reacreditación.

Se realizaron operativos geriátricos y oftalmológicos - algunos de ellos en coordinación con otros organismos públicos en distintas regiones del país- que presentan deficiencias en dichas especialidades médicas, tanto para usuarios (as) de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, como para público en general. La adquisición de modernos equipamientos – como un laboratorio clínico de primer nivel-, además de realizar alianzas estratégicas con distintas instituciones públicas, como por ejemplo FONASA; forman parte de la labor realizada por la Institución en conformidad a las políticas de Gobierno de democratizar el acceso a una salud de calidad.

La cobertura territorial de la Caja es uno de los ejes centrales de la presente gestión. Es por ello que durante 2016 se abrió una nueva oficina en la Región de Coquimbo, específicamente en la ciudad de La Serena. Esta sede, ubicada en el Regimiento de Infantería N°21, permite entregar hoy un mejor servicio a los pensionados (as) y montepiados (as) de la zona.

El avance de las comunicaciones y la adopción por parte de las personas de la tecnología disponible, particularmente móvil, ha permitido avanzar en la ampliación y consolidación de los puntos y formas de atención; como también en una completa actualización de la página web, profundizando así su naturaleza transaccional.

Otro compromiso de la presente administración, es garantizar el desarrollo y cuidado de quienes trabajan en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Por este motivo, de acuerdo a la Agenda de Probidad y Transparencia en los Negocios y en la Política implementada por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, se desarrolló un Código de Ética para CAPREDENA; cumpliendo con los plazos exigidos y elaborado con la certeza de que esta herramienta permitirá mejorar la convivencia laboral.



CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

3. Resultados de la Gestión año 2016

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

En su tercera Cuenta Pública, la Presidenta Bachelet, recalcó la importancia del trabajo conjunto entre instituciones del Estado. Específicamente, en el ámbito de la salud y resolución de listas de espera del sistema público de salud, durante el año 2016, se firmó el convenio firmado entre FONASA y la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, que permite realizar anualmente 35 mil prestaciones quirúrgicas y de rehabilitación en los centros CAPREDENA de Santiago, La Florida, Limache y Valparaíso.

Cabe señalar que la red de Salud CAPREDENA, en coordinación con el Ministerio de Defensa y FONASA, puso a disposición de la comunidad sus instalaciones, con el fin de ser un verdadero aporte al sistema público de salud, descongestionando las listas de espera. Tal es así, que en el año 2016 se realizaron alrededor de 1.800 intervenciones a usuarios del Servicio Salud Metropolitano Central. Entre las más realizadas se encuentran las cirugías de varices, cataratas y plásticas, entre otras.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

PENSIONES

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, representando un 84,36% del porcentaje del Presupuesto institucional asignado para el año 2016.

Durante el período se procesó el pago de un total de 1.280.912 pensiones, con un promedio de 106.743 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año 2016 alcanzó a MM\$958.922, de los cuales MM\$10.394 corresponden a pagos retroactivos de pensión, que se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (en la Institución, en la Subsecretaría y en la Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

El 85,11% de estos beneficios previsionales se pagó a través de depósitos en cuentas bancarias, mientras que un 14,89%, se concretó mediante el pago en efectivo a través de las diferentes sucursales del Banco con el cual se mantiene convenio para este efecto.

En este producto es posible destacar los siguientes avances:

- Implementación, en conjunto con el Banco en convenio, de la modalidad de despacho de Liquidaciones de Pensión a domicilio, para aquellos beneficios que se pagan a través de sucursales del Banco, lo cual facilita la recepción de dicho documento por parte de los usuarios.

- Implementación de nuevos procedimientos que facilitan tanto la gestión interna como los trámites a realizar por parte de los imponentes. Ejemplos ello son los procedimientos de afiliación de los pensionados/as a FONASA y de apertura de chequera electrónica.
- Disminución del tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión a 22,30 días, cumpliéndose satisfactoriamente con la meta de gestión comprometida para el período.

IMPONENTES

En relación a la tramitación de antecedentes para el Pago del Desahucio, durante el año 2016 se realizaron ajustes a los procedimientos posibilitando una disminución de tiempos promedio que alcanzó a los 18,54 días, para 1.647 casos por un monto total de \$ 40.232.043.374.

SERVICIOS FINANCIEROS

Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.

Préstamos

Préstamos Habitacionales: En virtud de ajustes al procedimiento de selección de postulantes a préstamos habitacionales, dentro del contexto de asignación de éstos, se perfeccionaron los mecanismos aplicados en el año anterior (2015), lo cual permitió una más oportuna notificación de nuevos beneficiarios y por ende una mejor interacción entre sus clientes, bancos, inmobiliarias y la Caja. Además el Consejo Institucional aprobó el aumento de los montos máximos de los créditos y una disminución en la tasa de interés lo cual generó un producto muy atractivo para los imponentes.

En el año 2016 se otorgaron 561 Préstamos Habitacionales por un monto total de \$ 11.250.144.000.- a nivel nacional.

Cabe hacer presente que a partir del año 2016 la Institución está bajo la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), en lo concerniente a control de Tasa Máxima Convencional, reportándose en forma semanal y mensual, según corresponda, los antecedentes respectivos al ente fiscalizador, sin observaciones.

Por otra parte, se ha cumplido eficazmente con el envío de información al Servicio de Impuestos Internos (SII), asociada al proceso de certificación de intereses pagados, para declaración y certificación 1898 del año tributario respectivo.

Préstamos de Auxilio: En concordancia con las nuevas reglas operacionales dispuestas por el Consejo Institucional, en lo concerniente a montos máximos y plazos, se pudo mejorar el producto Préstamo de Auxilio, otorgándose un total nacional de 9.641 créditos, por un total de \$20.666.938.411.-

Pago de Contribuciones: En atención a la obligación legal de efectuar el pago de Impuesto Territorial sobre todos aquellos inmuebles afectos a garantía hipotecaria a favor de la Caja, durante el año 2016 se pagaron a la Tesorería General de la República 7.580 casos, por un total nacional de \$379.315.777.-

Implementación del pago de los préstamos de auxilio vía transferencia electrónica: La comodidad y facilidad de uso para los usuarios, unido a la mayor educación electrónica y seguridad de este medio, explican el fuerte desarrollo en el último tiempo de los pagos vía transferencia electrónica.

En tal sentido y con el fin de simplificar y agilizar la entrega de los préstamos de auxilio se implementó este año el pago mediante transferencia electrónica. Este servicio se está entregando tanto a los imponentes pasivos como activos.

Servicio de Asistencia Social

Durante el año 2016 se cursaron a nivel nacional un total de 21.008 beneficios, que considera ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía, por un monto total de \$694.816.197. Lo anterior considera cursos de capacitación y talleres por \$16.502.300 que beneficiaron a 118 pensionados.

Asimismo se otorgaron 7.387 Préstamos de Asistencia Social por un monto total de \$ 777.210.502 tanto en Casa Matriz como en Agencias Regionales

Implementación de nuevos beneficios en el Reglamento de Beneficios Asistencia Social, incorporándolos al Sistema BAS

Con el fin de apoyar una mayor inclusión social y responder adecuadamente a los requerimientos de los usuarios se incorporaron nuevos beneficios al Reglamento de Beneficios de Asistencia Social.

NOMBRE	DESCRIPCION	BENEFICIARIOS
Cuidados Domiciliarios	Ayuda en gastos por cuidados domiciliarios. Aporte en dinero a una persona cuidadora de un adulto mayor, o adulto vulnerable o con capacidades diferentes.	personas con discapacidad y/o que requiera cuidados especiales
Vestuarios Y Otros	Complementación de los gastos en vestuario personal, aparatos de apoyo médico y ortopédico, útiles de aseo y compras de especies. El requerimiento específico está asociado a la situación particular del beneficiario.	imponentes o cargas familiares vulnerables

Complementación Habitacionales	Complementación del gasto mensual por arrendamiento de inmueble para beneficiarios con capacidades diferentes, carentes de redes familiares y con escasas posibilidades de inserción laboral.	imponentes o cargas vulnerables
Sepultación	Aporte por gastos sepultación. Pago de los derechos de sepultación para beneficiarios fallecidos que presentaban situación de calle y carencia de redes familiares.	imponente fallecido en situación de calle
Ayuda Giftcard	Ayuda económica mediante entrega de Tarjeta GiftCard para compras de alimentos, útiles de aseo personal y del hogar.	imponentes o cargas vulnerables

Esta implementación implicó el rediseño estructural del actual sistema de evaluación y otorgamiento de ayudas sociales, incorporando nueva tecnología de acceso a las bases de datos, control y registro de las nuevas ayudas sociales y digitalización de los antecedentes sociales.

Como parte de las nuevas ayudas, durante 2016 se entregaron 220 GiftCards por un monto M\$ 7.600, para compras de alimentos y útiles de aseo en supermercados.

Implementación de autorizaciones de crédito exclusivas para fármacos, incrementando el control y racionalización del acceso y uso del crédito del Fondo de Medicina Curativa en adquisición de fármacos por patologías crónicas debidamente certificadas.

A contar de agosto de 2016, se implementan las autorizaciones de crédito exclusiva para fármacos. De esta manera, manteniendo la cobertura para los beneficiarios con certificación médica y recetas, se disminuyó la compra de fármacos a crédito con cargo al fondo de medicina curativa en M\$ 115.000 para el periodo agosto – diciembre 2015 (M\$805.965) en comparación a igual periodo 2016 (M\$690.966).

Durante el año 2016 se realizaron 16.532 despachos de fármacos por un monto de M\$ 1.759.295.

Diseño de una Guía de Orientación al Usuario del área social para una mejor comprensión de los beneficios, deberes y derechos.

Una importante parte de las gestiones realizadas por los usuarios del área social, se pueden agilizar si mediara mejor comprensión de los beneficios, deberes y derechos.

Por tal motivo, se creó una guía elaborada con un lenguaje sencillo, comprensible y adecuado al perfil de los usuarios, para resolver dudas o formas de proceder para gestionar trámites.

Implementación transferencia electrónica para el pago de complementaciones de pago de Casas de Reposo y préstamos sociales.

Durante 2016, se financiaron en promedio 100 complementaciones mensuales para el pago de casas de reposo, las que se cancelan vía transferencia electrónica, disminuyendo los tiempos involucrados en el proceso. Asimismo se dio inicio al pago vía transferencia electrónica de los préstamos de asistencia social solicitados desde provincias.

FONDO SOLIDARIO

Al mes de diciembre/2016, contaba con 17.235 afiliados, los cuales pagan mensualmente una prima, que les da derecho a acceder al crédito de medicina curativa, y a otros beneficios asociados al gasto en que incurrir en gastos de salud.

En el año 2016, por concepto de beneficios desgravamen, se pagaron 517 casos por un total de M\$2.887.918.-, mientras que por beneficio complementario, se otorgaron 6.212 bonificaciones, por la suma de M\$1.985.628.- Ambos beneficios, suman un total de M\$4.873.546.-, que contribuyen además, a mejorar la recuperación de préstamos del Fondo Medicina Curativa.

FONDO DE MEDICINA CURATIVA (FMC)

El Sistema de Salud de CAPREDENA registra 24.193 cotizantes a diciembre 2016, cuya renta promedio es de \$411.040, constituyéndose en la segunda renta promedio más baja del sistema de salud.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2016 alcanzaron un total de MM\$ 6.001. Por otra parte, el crédito otorgado al mes de diciembre 2016 alcanza un total de MM\$12.852

En cuanto al porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, el 76,64% de éstas se realizó antes de los 15 días desde el procesamiento de la cobranza formulada por el prestador que otorgó una atención médica en modalidad crédito.

Por otra parte en el año 2016, se diseñó e implementó un procedimiento para garantizar los créditos de salud mediante la firma de pagarés. Esto permite, en el mediano plazo, aumentar los ingresos por concepto de recuperación de deudas; mejorando así la sostenibilidad financiera del Fondo de Medicina Curativa.

También se diseñó una encuesta para el levantamiento de un perfil epidemiológico de la población de beneficiarios de la CAPREDENA. Esta encuesta, una vez aplicada, será de gran ayuda para el diseño de políticas de focalización de beneficios de salud.

Elaboración e implementación de un procedimiento a nivel nacional para respaldar, mediante la suscripción de garantías, las deudas de Medicina Curativa

El año 2015 el Consejo Directivo de la Caja aprobó la implementación de un procedimiento para exigir garantías en el otorgamiento de créditos de salud, política que ha tenido como principal objetivo el resguardo financiero del pago futuro de los saldos acreedores por los créditos médicos otorgados.

Se realizaron las modificaciones al sistema informático de salud, posteriormente la difusión y orientaciones a las plataformas de atención de público tanto de la Casa Matriz, Agencias y Oficinas Regionales. Al mes de diciembre 2016 se registran más de cuatrocientos pagarés suscritos.

Mejoras en los porcentajes de bonificación del Plan de Salud con perspectiva de género.

Con el fin de apoyar a los pensionados aumentando el porcentaje de las bonificaciones y contribuir con ello a un menor endeudamiento de los beneficiarios del Sistema de Salud Capredena, se modificó el Plan de Bonificación sobre la base de los siguientes criterios:

- Aumentar la bonificación de días cama y prestaciones más recurrentes
- Propender a un mayor equilibrio financiero entre el Fondo de Medicina Curativa y Fondo Solidario.
- Potenciar a los Centros de Salud y Rehabilitación de CAPREDENA
- Otorgar un mayor porcentaje de cobertura a los beneficiarios de mayor riesgo, con énfasis en aquellas prestaciones con perspectiva de género.

Considerando que la mayor parte de los cotizantes de la Caja son montepíos un incremento de bonificaciones es altamente efectivo.

Finalmente se implementó la emisión de las órdenes de atención médica (OAM) en línea. En una primera etapa este trámite podrá realizarse únicamente para las consultas médicas.

ATENCIÓN AL USUARIO

Durante los meses de agosto y septiembre de 2016, se realizó la medición de los niveles de satisfacción de los ciudadanos/as, a través de la aplicación de encuestas en las dependencias institucionales (Casa Matriz, Agencias y Oficinas regionales), además de encuestas telefónicas, en post de conocer los niveles de bienestar de los usuarios/as respecto de los distintos canales de atención de Capredena.

El estudio se aplicó a un total de 1.420 personas, con una composición de 39,3% de mujeres y 60.7% de hombres, donde el mayor porcentaje de encuestados/as para los 3 canales de atención, se concentró en el rango de edad de 51 a 60 años.

Los resultados obtenidos muestran un 94% de satisfacción en el canal presencial, 83% de satisfacción en el canal telefónico y en 89% de satisfacción para el canal virtual. Cabe señalar que, en la

satisfacción neta el canal telefónico obtuvo 22 puntos porcentuales de mejora en relación a año y el canal virtual 5 puntos porcentuales de mejora en su satisfacción en relación al estudio del año anterior.

En relación a los tiempos de espera en la atención presencial, el porcentaje de éstas realizadas en el período, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales fue de un 84.34%.

Adicionalmente, durante el año 2016, se ejecutó un Plan de Difusión respecto de los canales de atención, productos estratégicos, derechos y deberes de los usuarios/as, realizándose charlas informativas en las ciudades de Arica, Antofagasta, Iquique, Calama, Valparaíso, Viña del Mar, Linares, Talca, Curicó, Concepción, Los Ángeles, Chillán, Talcahuano, Tomé, Coronel, Valdivia, Punta Arenas y Puerto Natales. También, se realizaron Seminarios de Desvinculación Asistida a personal próximo a retiro del Ejército, Armada y Fuerza Aérea y se enviaron **mailing informativos** y **mensajes de texto** a celulares (SMS), cuando así fue requerido, dando aviso de poderes tramitados, bonificaciones pagadas y certificados emitidos, entre otros.

En las Fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia de las solicitudes de acceso a la información pública por modalidad electrónica se obtuvo un 100% de cumplimiento de los requisitos normativos.

En lo relativo a **Perspectiva de Género**, a través de los años se ha trabajado constantemente en las mejoras de la atención a las usuarias, brindándoles mejores productos y servicios. Es por esto, que durante el año 2016, se realizaron las siguientes medidas:

- Charlas informativas con perspectiva de género para usuarias.
- Plan de sensibilización dirigido a usuarias, para cambiar modalidad de pago de pensión.
- Envío de correos electrónicos informativos sobre sus servicios y beneficios a mujeres usuarias de CAPREDENA.
- Envío de cartas de bienvenida a mujeres que recibirían su montepío por primera vez.
- Enviar cartas a domicilio de usuarias que se encuentran alejadas de dependencias institucionales.
- Incorporación de mensaje informativo para mujeres en papeleta de pago.
- Entrega de folletería especial para mujeres, en zonas de atención presencial.

4. Desafíos para el año 2017

- › **Disminuir el tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío y sus anticipos a 41,13 días.**
Cobertura: Comprende los nuevos beneficiarios de pensiones de montepío, cuyas resoluciones hayan sido remitidas por la Subsecretaría para las FFAA a Capredena.
Recursos Asignados: no hay recursos adicionales asociados
- › **Disminuir el tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión a 21 días.**
Cobertura: beneficiarios de pensiones de retiro y montepío fallecidos, con una estimación para el año 2017 de 2.376 casos.
Recursos Asignados: no hay recursos adicionales asociados
- › **Disminuir el tiempo promedio de tramitación del pago de desahucio a 19 días.**
Cobertura: Comprende las resoluciones de desahucio recibidas en Oficina de Partes de la Caja.
Recursos Asignados: no hay recursos adicionales asociados
- › **Disminuir el tiempo promedio de procesamiento de resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar a 10 días.**
Cobertura: nuevas asignaciones familiares creadas por Resoluciones recibidas en la Caja.
- › **Disminuir el Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones a 10 días.**
Cobertura: Solicitudes efectuadas por imponentes u organismos externos que adjunten minuta de servicio recibidas a través de la Plataforma de Atención y Oficina de Partes.
Recursos Asignados: no hay recursos adicionales asociados
- › **Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de préstamos de Asistencia Social.**
Se aplicará una encuesta con el fin de medir la calidad de la atención entregada en el mesón de atención al público
Cobertura: Nacional, con una muestra del 5% de los usuarios involucrados
Recursos Asignados: No hay recursos adicionales asociados
- › **Puesta en marcha integral Sistema BAS 2.0.**
Desarrollado durante 2016, que incorpora mejoras a las herramientas de análisis y control y la funcionalidad de las nuevas ayudas sociales. Permitirá brindar una mejor atención tanto en tiempos de espera como en calidad de la información.

Cobertura: Nacional

Recursos Asignados: No hay recursos adicionales asociados

- › **Desarrollo de Sistema de Agendamiento de horas de asistencia Social.**
Su objetivo es permitir gestionar el otorgamiento de horas y la generación de reportes estadísticos.
Cobertura: Nacional
Recursos Asignados: Se requieren recursos adicionales cuantificados en horas de desarrollo del software.

- › **Mejora de Procedimientos.**
En virtud de las observaciones formuladas por SERNAC Financiero, se realizará ajustes a los procedimientos administrativos y a los soportes informáticos que permitan agilizar y mantener adecuadas estadísticas de gestión requeridas por la Autoridad Fiscalizadora, así como también a aquellos asociados a procedimientos concursales de renegociación de deudas, al amparo de la normativa legal fiscalizada por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.
Cobertura: Nacional
Recursos Asignados: Se requieren recursos adicionales cuantificados en horas de desarrollo del software.

- › **Fortalecer el Call Center Institucional.**
Su objetivo concluir el proceso de integración de los call center salud y previsión, incrementar los niveles de servicio aumentando la resolución de casos y disminuir las derivaciones con respecto al año 2016 y Automatizar trámites realizados a través de la plataforma telefónica. Con ello, se espera mayor satisfacción de los/as usuarios/as.
Cobertura: Nacional
Recursos Asignados: Se requieren recursos adicionales.

- › **Fortalecer la atención presencial y su cobertura nacional.**
Su objetivo es profundizar el vínculo con los usuarios/as y contar con la retroalimentación necesaria para cumplir la misión institucional, mediante la ejecución de estudios de satisfacción, mayor autonomía a Oficinas Regionales, de forma de optimizar la entrega de productos y servicios institucionales y la estandarización de rutinas y protocolos de los procesos de atención ciudadana, tanto en el área previsional como en los espacios no clínicos de los Centros de Salud y Rehabilitación institucionales.
Cobertura: Nacional
Recursos Asignados: No se requieren recursos adicionales.

- › **Fortalecer la atención virtual.**

Su objetivo es el mejoramiento de los Servicios en Línea disponibles para los/as usuarios/as con clave web básica y avanzada, habilitando una mayor oferta de trámites en los Servicios en Línea para usuarios/as.

Cobertura: Nacional

Recursos Asignados: No se requieren recursos adicionales.

› **Generar e implementar una Política Institucional de Inclusión.**

Su objetivo es contar con una Política Institucional de Inclusión que considere a Usuarios(as) y Funcionarios(as) y afianzar la implementación de la Coordinación Nacional de Inclusión, recientemente conformada.

Cobertura: Nacional

Recursos Asignados: No se requieren recursos adicionales.

› **Diseñar Metodología para medición de Inequidades, Brechas y Barreras en el ámbito de Género.**

Su objetivo es contar con una herramienta que permita medir directamente inequidades, brechas y barreras de género. Ello facilitará el análisis para incorporar enfoque de género a los préstamos de auxilio otorgados a los usuarios.

Cobertura: Nacional

Recursos Asignados: No se requieren recursos adicionales.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016
- Anexo 7. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016
- Anexo 9: 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) y cumplir con sus requisitos mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente el sistema de gestión de la calidad y 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 2016

Durante el año 2016, el 90,3% 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	Fortalecer, en la provisión de nuestros servicios, la orientación al usuario para satisfacer sus necesidades, valiéndonos del conocimiento que tenemos de nuestro quehacer, del desarrollo de procesos de mejora continua y de la articulación con otros actores.
2	Alcanzar resultados de excelencia mediante la descentralización de la gestión y sus procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación.
3	Mejorar la entrega de servicios al usuario, mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información que acompañen una cultura de innovación.
4	Implementar un modelo de gestión, orientado a establecer condiciones de perdurabilidad, sustentabilidad y desarrollo de los Centros de Salud y Rehabilitación, que posibiliten ampliar la provisión de prestaciones de salud a la comunidad.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicios Previsionales: 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.	1,2,3

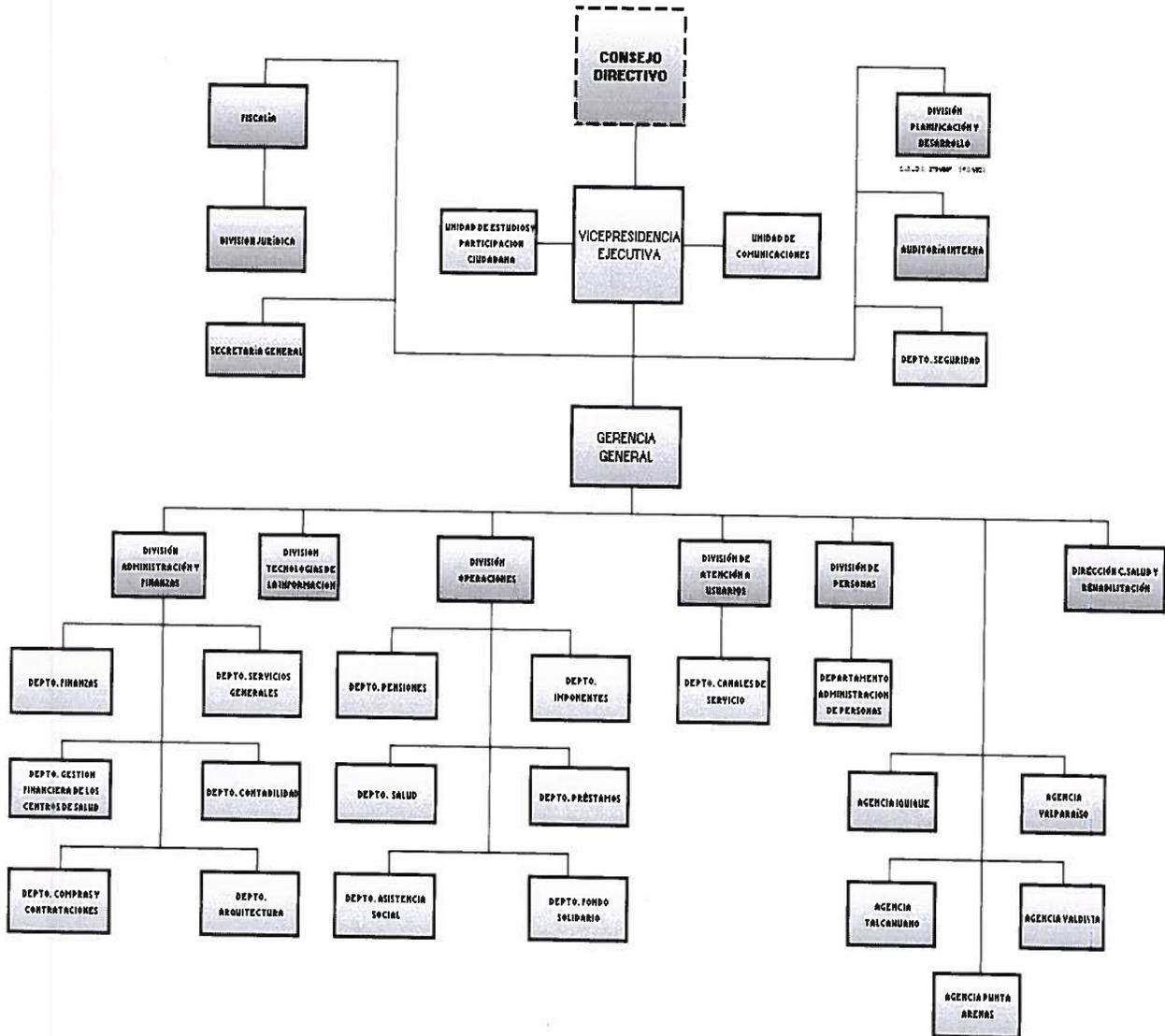
- Servicios Financieros:**
- 2 Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, 1,2,3 que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.
- Bonificación de Salud:**
- 3 Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y 1,2,3 del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.

- 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

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un servicio público descentralizado dependiente administrativamente del Ministerio de Defensa Nacional y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en términos presupuestarios.



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Cristián Rojas Grüzmacher
Fiscal	Pedro Vidal Quijada
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Secretario General	Fernando Hormazábal Chaud
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Administración y Finanzas	Ramón Quezada Ruz
Jefe División Personas	Gonzalo Ponce Olmos
Jefe División Tecnologías de la Información	Mauricio Jacque Núñez
Directora Centros de Salud y Rehabilitación	Claudia Bravo Medina
Jefe División Atención a Usuarios	Luis Méndez López
Jefe División Jurídica	Marcelo Díaz Lisboa

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2016 por tipo de contrato (mujeres y hombres),

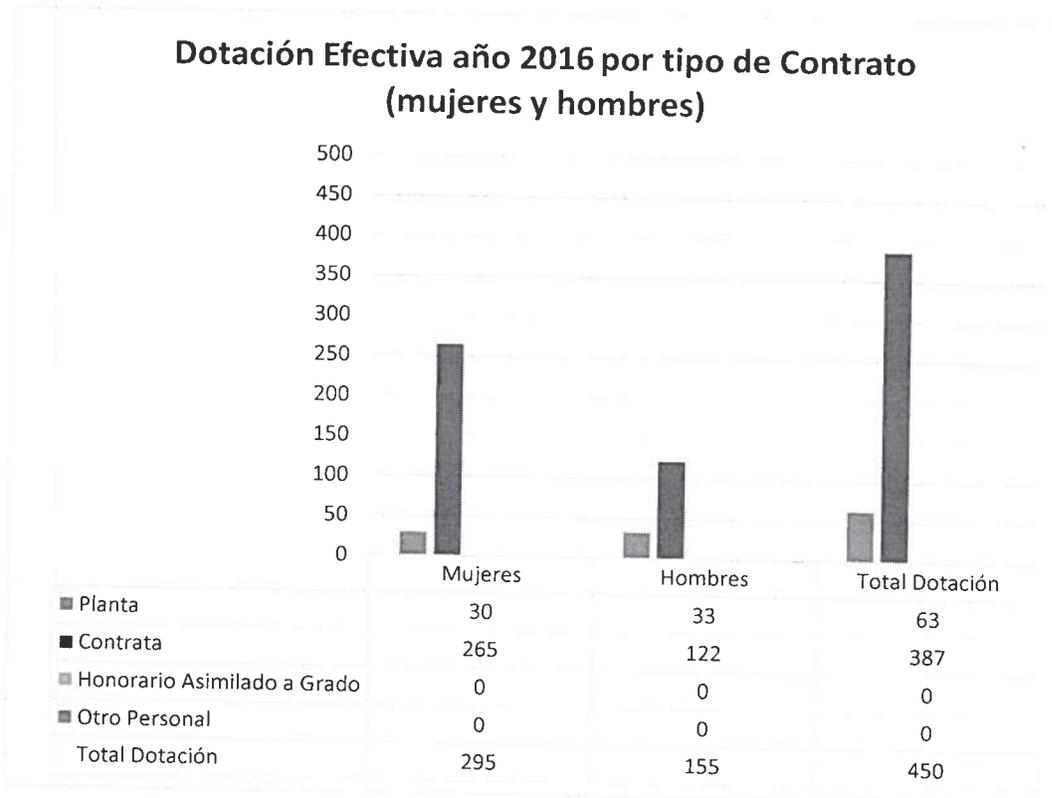


Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2016 por estamento (mujeres y hombres),

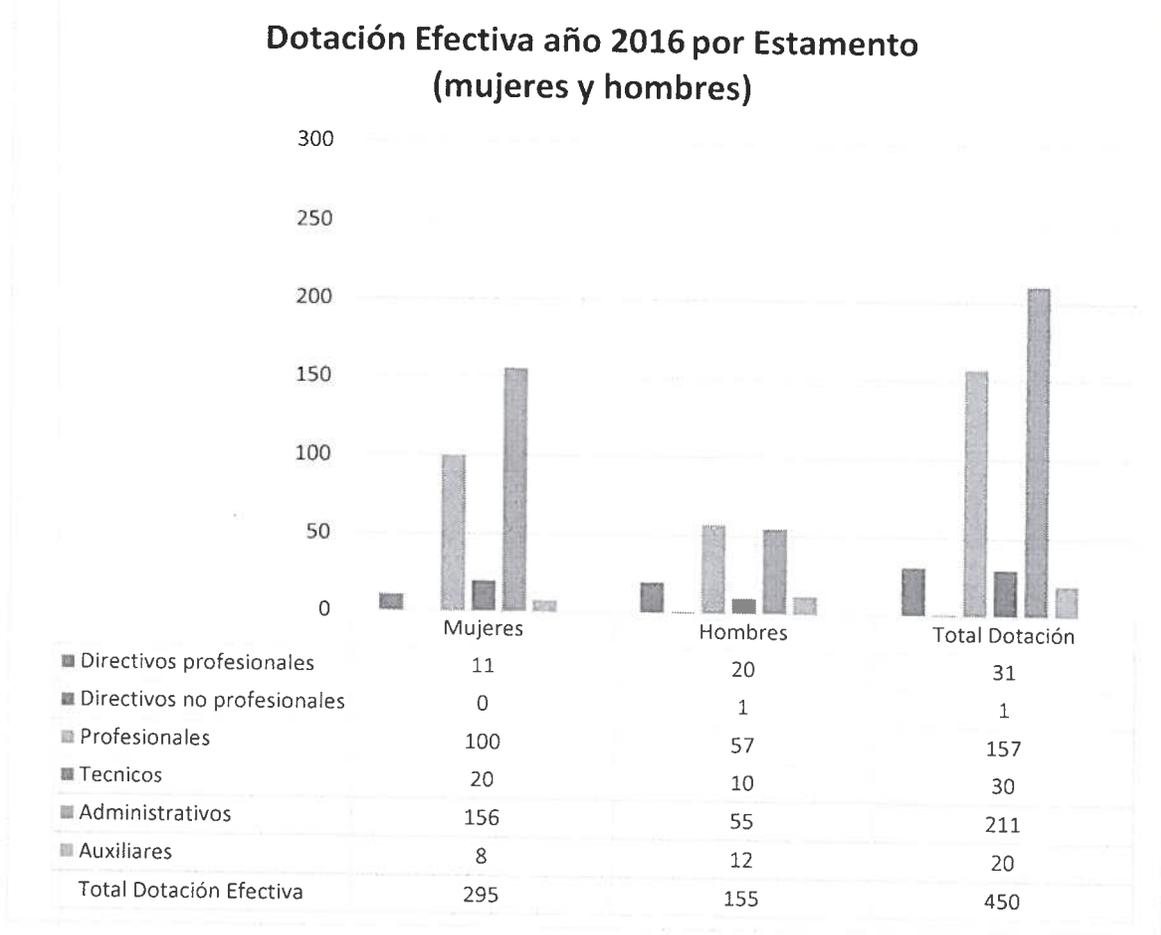
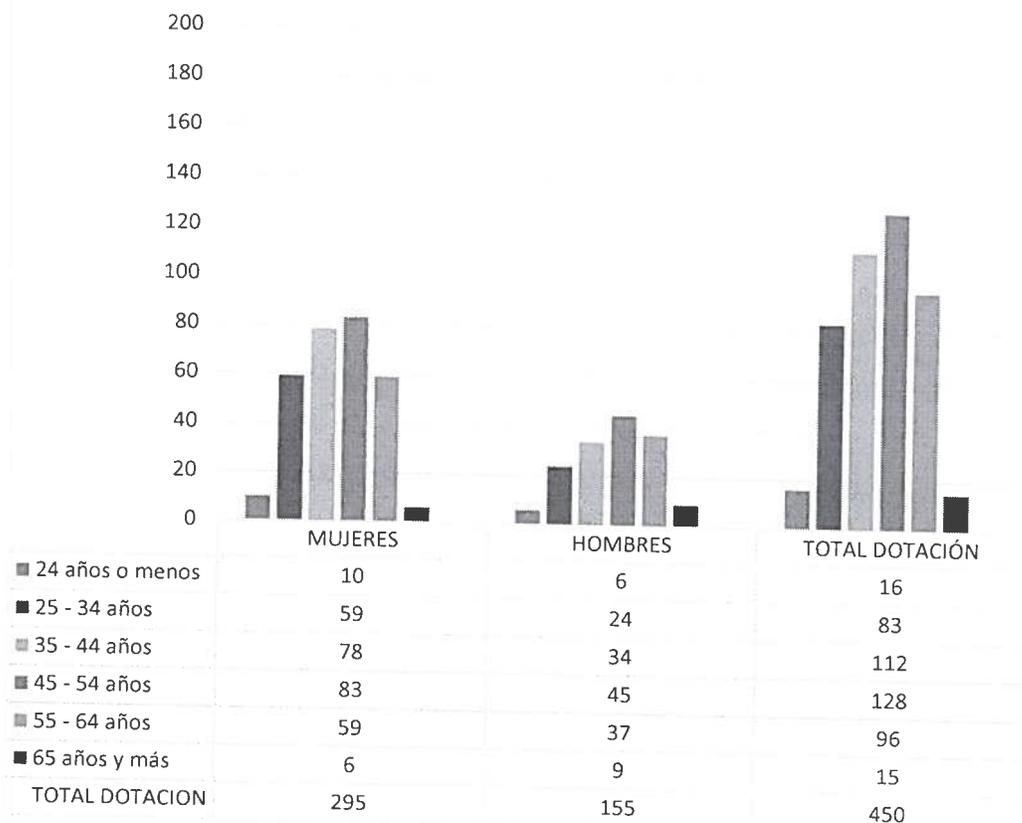


Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2016 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).

Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación

Gráfico con tabla de datos: Personal fuera de dotación año 2016 por tipo de contrato (mujeres y hombres),

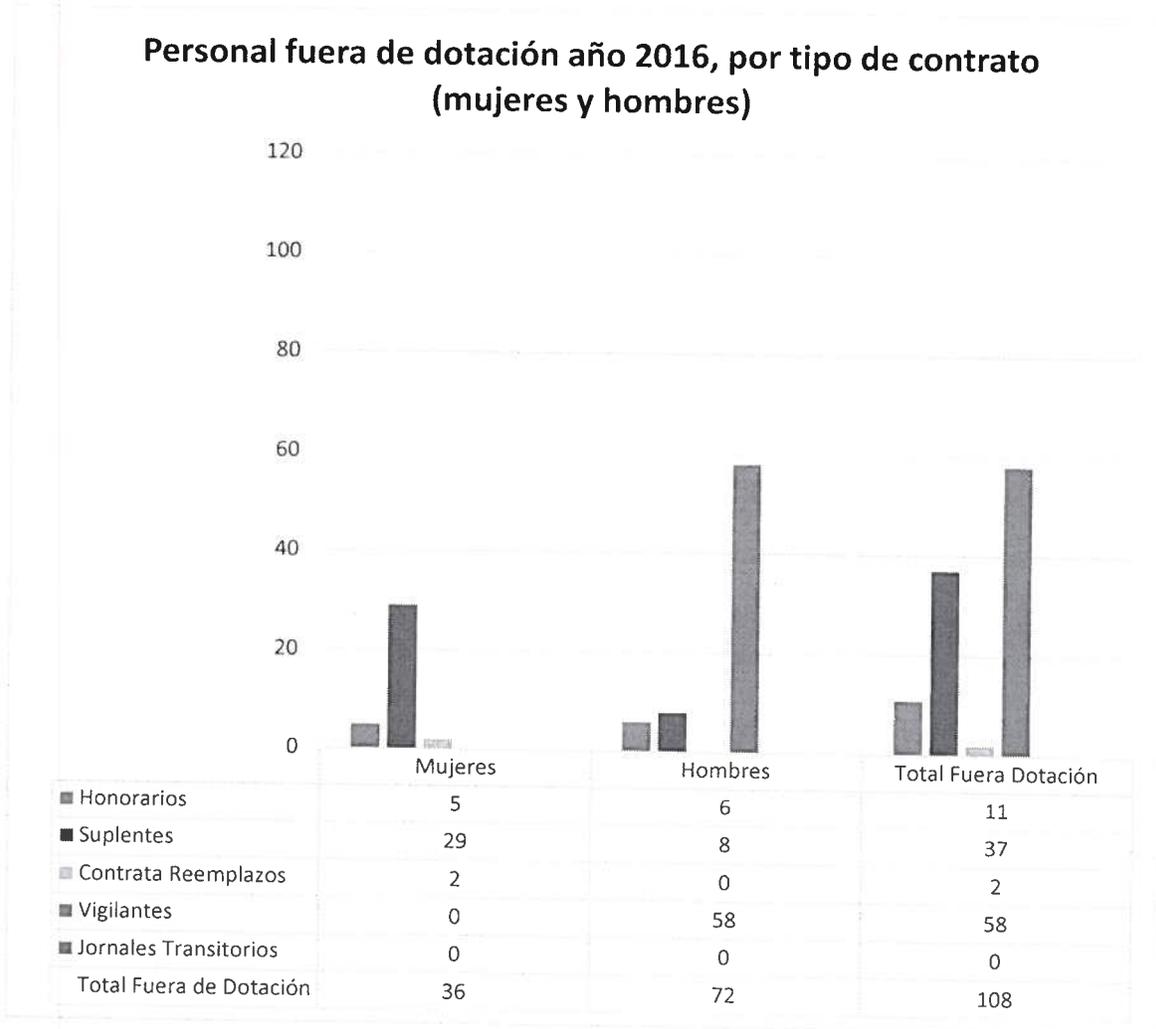
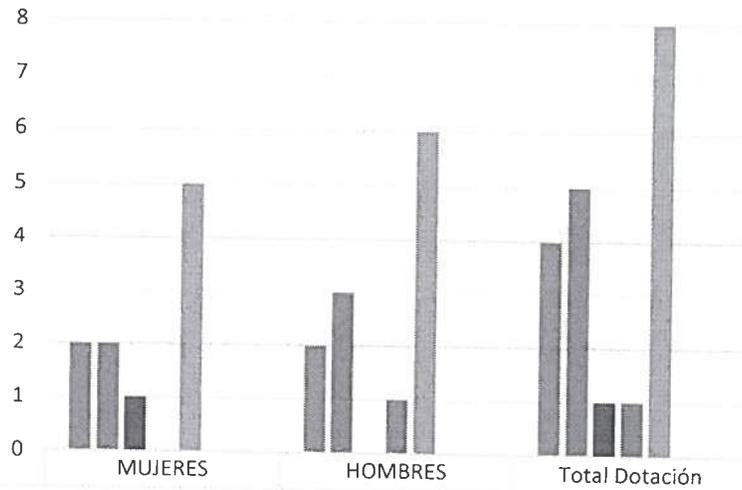


Gráfico con tabla de datos: Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2016 según función y sexo,

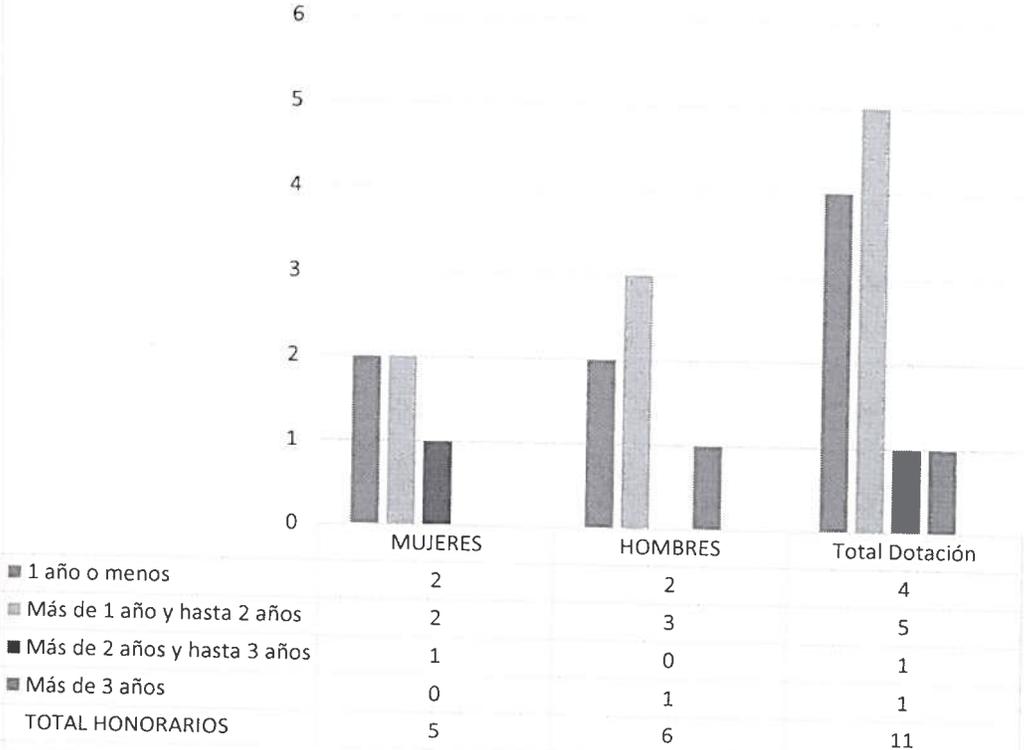
Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



	MUJERES	HOMBRES	Total Dotación
■ 1 año o menos	2	2	4
■ Más de 1 año y hasta 2 años	2	3	5
■ Más de 2 años y hasta 3 años	1	0	1
■ Más de 3 años	0	1	1
■ TOTAL HONORARIOS	5	6	11

Gráfico con tabla de datos: Personal a honorarios año 2016 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).

Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1						
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹		Avance ²	Notas	
		2015	2016			
1. Reclutamiento y Selección						
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ³ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁴	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	93,7%	58,3%	62.2	Ascendente	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	86,7%	85,7%	98.8	Ascendente	
2. Rotación de Personal						
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	7.0	3.8	184.2	Descendente	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.						
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.7	0.0	0.0	Ascendente	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.0	0.0	Descendente	
- Retiros voluntarios						
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2.6	0.0	0.0	Ascendente	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2.0	2.4	83.3	Descendente	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	1.5	1.3	115.4	Descendente	

1 La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2015, según corresponda.

2 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.

3 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 9 de la ley de presupuestos 2016.

4 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 ¹		Avance ²	Notas
		2015	2016		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	0.9	64.7	1.4	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	47.8	0.0	0.0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	15.5	5.2	33.5	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal		2015	2016	Avance	Notas
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	60.2	61.7	102.4	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	11.6	12.4	106.9	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁵	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	1.51	2.9	192.5	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ⁶ 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
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.1	1.5	73.3	Descendente

5 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.

6 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 ¹		Avance ²	Notas
		2015	2016		
• Licencias médicas de otro tipo ⁷	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.25	0.5	50.0	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.01	0.02	50.0	Descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1.42	0.14	1014.2	Descendente
7. Evaluación del Desempeño⁸		2015	2016	Avance	Notas
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	97.6	96.7	99.1	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	2.3	3.3	143.5	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Mantiene
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Mantiene
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ⁹ 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.	Si	Si		Mantiene
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁰ 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.	Si	Si		Mantiene
9. Regularización de Honorarios					

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

9 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.

10 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹		Avance ²	Notas
		2015	2016		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	9.5	9.1	104.4	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	22.2	16.7	75.2	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	111.1	77.8	142.8	Descendente

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2015 – 2016			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2015 M\$ ¹¹	Monto Año 2016 M\$	Notas
INGRESOS	1.152.628.781	1.152.278.046	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	156.489.833	151.514.803	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	259.923	192.411	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	48.052	41.293	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	56.001.446	55.739.538	(3)
APORTE FISCAL	938.544.891	943.166.632	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	1.284.636	1.623.369	
GASTOS	1.156.170.807	1.154.503.136	
GASTOS EN PERSONAL	8.970.455	9.401.413	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.998.173	2.965.406	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	968.096.090	981.078.513	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	171.406.078	156.710.918	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	106.401	258.877	(8)
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	588.311	283.566	
PRESTAMOS	777.147	777.112	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.228.153	3.027.331	
RESULTADO	-3.542.027	-2.225.090	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2015 y 2016, Programa 01 CAPREDENA

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta una disminución en el año 2016 con respecto al año 2015 de un 3.18% equivalente a M\$ 4.975.030.- Esta diferencia se explica por la eliminación del descuento del 6% a los beneficiarios de pensión de retiro o montepíos mayores de 65 años y que fue aplicada de forma gradual desde el año 2014 según lo indica la Ley N°20.735.

(2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponde principalmente 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 en el año 2016 con respecto al año 2015 de un 25.97% equivalente a M\$ 67.512.- debido a un menor gasto por asignaciones familiares pagadas en el año 2016.

¹¹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,0379.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta una disminución en el año 2016 con respecto al año 2015 de un 0.47%, equivalente a M\$ 261.908.-. Lo anterior, incorpora principalmente la recuperación de préstamos médicos y préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2016 con respecto al año 2015 se incrementa en un 0.49% equivalente a M\$ 4.621.741.-, principalmente por el incremento en las obligaciones de carácter legal.

(5) Los gastos en Personal devengados el año 2016, presentan un incremento respecto al año 2015 de 4.8% correspondiente a M\$ 430.958.-, por incorporación de ingresos por recuperación de licencias médicas y maternales.

(6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un incremento en el año 2016 con relación al año 2015 de un 1.34% equivalente a M\$ 12.982.423.-, lo que se explica por un incremento en el gasto en Pensiones, Jubilaciones y Montepíos. Esta situación obedece al incremento de la pensión promedio del sistema lo que se traduce en un mayor gasto por este concepto para el año 2016.

7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta una disminución en el año 2016 con respecto al año 2015 de un 8.57% equivalente a M\$ 14.695.160.-, lo que se explica, fundamentalmente por el Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio de M\$18.000.000.- realizado el año 2015.

8) El Subtítulo Otros Gastos Corrientes, presenta un aumento en el año 2016 con respecto al año 2015 de un 143.30% equivalente a M\$ 152.476.-, lo que se explica fundamentalmente por un mayor número de sentencias ejecutoriadas durante el año 2016.

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2015 – 2016			
Programa 02 Medicina Curativa			
Denominación	Monto Año 2015 M\$ ¹²	Monto Año 2016 M\$	Notas
INGRESOS	30.181.527	27.545.606	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	20.279.509	19.496.233	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	272.046	273.227	
OTROS INGRESOS	741	673	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.603.912	7.736.055	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	25.318	39.418	(2)
GASTOS	29.888.609	27.261.088	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.815.386	6.689.793	(3)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.261.397	1.245.532	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	8.029.362	6.315.277	
PRESTAMOS	13.782.464	13.010.486	(4)

¹² La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,0379.

RESULTADO

292.917

284.518

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2015 y 2016, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan una disminución de los ingresos por Imposiciones, con relación al año 2015, de un 3.867% equivalente a M\$783.276.- debido a la disminución de cotizantes a este Fondo durante el año 2016.

(2) Recuperación de Préstamos, en el año 2016 se refleja una pequeña variación en los ingresos devengados y no percibidos a diciembre del año anterior, correspondientes a los intereses de inversiones en el mercado de capitales de disponibilidades de caja transitorias.

(3) Las Prestaciones de Seguridad Social, presentan un menor gasto con relación al año 2015 de un 1.84% equivalente a M\$125.593.-, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los afiliados al Sistema de Salud CAPREDENA.

(4) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, presentan una disminución de un 5,60% equivalente a M\$771.978.-, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los mismos afiliados.

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016 Programa 01 CAPREDENA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
			TOTAL INGRESOS	1.152.495.502	1.153.861.220	1.152.278.046	1.583.174	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	147.925.522	152.375.522	151.514.803	860.719	(1)
	01		Aportes del Empleador	9.946	9.946	9.080	866	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

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

16 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	02	Aportes del Trabajador	147.915.576	152.365.576	151.505.723	859.853	
05		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	313.189	248.371	192.411	55.960	
	02	Del Gobierno Central	313.189	248.371	192.411	55.960	
	004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	313.189	248.371	192.411	55.960	
06		RENTAS DE LA PROPIEDAD	47.117	47.117	41.293	5.824	
08		OTROS INGRESOS CORRIENTES	51.637.438	56.419.147	55.739.538	679.609	(2)
	01	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias médicas	56.658	356.658	349.615	7.043	
	02	Multas y Sanciones Pecuniarias	-	11.709	11.708	1	
	04	Fondos de Terceros	42.410.604	43.610.604	42.871.969	738.635	
	99	Otros	9.170.176	12.440.176	12.506.246	-66.070	
09		APORTE FISCAL	951.834.303	943.166.632	943.166.632	0	
	01	Libre	951.834.303	943.166.632	943.166.632	0	
12		RECUPERACION DE PRESTAMOS	737.933	1.604.431	1.623.369	-18.938	(3)
	01	De Asistencia Social	737.933	717.933	736.871	-18.938	
	10	Ingresos por percibir	-	886.498	886.498	0	
		TOTAL GASTOS	1.152.495.502	1.158.061.485	1.154.503.136	3.558.347	
21		GASTOS EN PERSONAL BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	8.173.164	9.401.415	9.401.413	2	
22		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	3.000.876	2.965.400	2.965.406	-6	
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	986.959.277	982.813.957	981.078.513	1.735.442	(4)
	01	Prestaciones Previsionales Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	986.646.088	982.557.874	980.822.432	1.735.440	
	001	Montepíos	972.326.460	959.305.295	957.737.041	1.568.254	
	002	Bonificaciones	78.419	5.349.325	5.260.741	88.584	
	003	Bono de Reconocimiento	13.101.777	15.961.777	15.961.765	12	
	004	Desahucios e Indemnizaciones	-	104.684	89.679	15.005	
	006	Asignación por Muerte	1.139.432	1.049.432	985.847	63.585	
	008	Devolución de Imposiciones	-	787.361	787.359	2	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	313.189	248.371	248.370	1	
	001	Asignación Familiar Prestaciones Sociales del Empleador	313.189	248.371	248.370	1	
	03	Empleador	-	7.712	7.711	1	
	001	Indemnización de Cargo Fiscal	-	7.712	7.711	1	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	153.298.010	158.455.415	156.710.918	1.744.497	(5)

01	Al Sector Privado	4.002.725	5.055.130	5.051.781	3.349
453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	697.406	697.406	694.057	3.349
456	Cotización Isapres	1.925.374	2.855.374	2.855.374	0
461	Centros de Salud	1.379.945	1.502.350	1.502.350	0
02	Al Gobierno Central	19.402.958	20.722.958	20.688.512	34.446
002	Medicina Curativa	18.562.802	19.362.802	19.328.358	34.444
003	Fondo Nacional de Salud	840.156	1.360.156	1.360.154	2
03	A Otras Entidades Públicas	129.889.097	132.674.097	130.967.850	1.706.247
268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.867.040	2.937.040	2.881.718	55.322
269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	372.376	312.376	305.069	7.307
270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.424.112	2.024.112	2.009.010	15.102
271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.986.424	5.661.424	5.613.305	48.119
273	Fondo de Auxilio Social	31.937.762	33.437.762	32.701.148	736.614
274	Fondo Desahucio	29.157.611	32.057.611	31.213.826	843.785
275	Fondo Revalorizador de Pensiones	6.060.282	4.010.282	4.010.283	-1
277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	52.083.490	52.233.490	52.233.491	-1
07	A Organismos Internacionales	3.230	3.230	2.775	455
001	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	3.230	3.230	2.775	455
26	OTROS GASTOS CORRIENTES	-	258.878	258.877	1
02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	258.878	258.877	1
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	284.412	284.412	283.566	846
04	Mobiliario y Otros	-	1.533	1.488	45
05	Máquinas y Equipos	174.384	141.794	141.294	500
06	Equipos Informáticos	-	31.057	31.030	27
07	Programas Informáticos	110.028	110.028	109.754	274
32	PRESTAMOS	777.213	777.213	777.112	101
01	De Asistencia Social	777.213	777.213	777.112	101
34	SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	3.104.795	3.027.331	77.464
07	Deuda Flotante	2.550	3.104.795	3.027.331	77.464
35	SALDO FINAL DE CAJA	-	-	-	0
	RESULTADO	-	4.200.265	2.225.090	-1.975.173

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2016 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución por Imposiciones Previsionales de M\$860.719 se debe a una mayor estimación en los ingresos percibidos por el efecto del reajuste de pensionados en el mes de diciembre del año 2016.

(2) El menor ingreso percibido por M\$ 679.609 en el Subtítulo 08 Otros Ingresos Corrientes, se explica principalmente por una mayor estimación de la Recuperación de Préstamos del Fondo Auxilio Social.

(3) El mayor ingreso percibido de M\$18.938.- del subtítulo de Recuperación de Préstamos de Asistencia Social, se debe a que hubo un aumento de otorgamiento préstamos durante el segundo semestre del año 2015, lo que se traduce en un mayor ingreso por concepto de amortización de los préstamos durante el año 2016.

(4) La variación presupuestaria que muestra el subtítulo 23 de Prestaciones de Seguridad Social, se verifica en el ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 1.568.254.-, y se justifica por el decrecimiento vegetativo de pensionados en el año 2016, y por efectos de la aplicación de la Ley N° 20.735, a contar del año 2014.

(5) El menor gasto que muestra el subtítulo 24 de Transferencias Corrientes, por M\$ 1.744.497.-, se justifica principalmente por el incremento en el presupuesto final de Transferencias al Fondo de Auxilio Social y al Fondo de Desahucio por mayores estimaciones que el devengo del último trimestre.

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016 Programa 02 Medicina Curativa								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
			TOTAL INGRESOS	30.235.819	27.422.162	27.545.606	-123.444	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.562.802	19.362.802	19.496.233	-133.431	(1)
	02		Del Gobierno Central	18.562.802	19.362.802	19.496.233	-133.431	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.562.802	19.362.802	19.496.233	-133.431	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	555.330	280.330	273.227	7.103	(2)
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	3.557	673	2.884	
	99		Otros	0	3.557	673	2.884	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	11.117.687	7.736.055	7.736.055	0	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	11.117.687	7.736.055	7.736.055	0	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

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

20 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

12	RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	0	39.418	39.418	0
10	Ingresos por Percibir	0	39.418	39.418	0
	TOTAL GASTOS	30.235.819	28.140.822	27.261.088	879.734
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	498	0	0	0
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.588.408	6.988.408	6.689.793	298.615
01	Prestaciones Previsionales	6.588.408	6.988.408	6.689.793	298.615
009	Bonificaciones de alud	6.588.408	6.988.408	6.689.793	298.615
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.245.533	1.245.533	1.245.532	1
03	A Otras Entidades Públicas	1.245.533	1.245.533	1.245.532	1
277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.245.533	1.245.533	1.245.532	1
30	ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	8.699.776	6.315.277	6.315.277	0
01	Compra de Títulos y Valores	8.699.776	6.315.277	6.315.277	0
32	PRESTAMOS	13.591.604	13.591.604	13.010.486	581.118
01	Médicos	13.591.604	13.591.604	13.010.486	581.118
34	SERVICIO DE LA DEUDA	110.000	0	0	0
07	Deuda Flotante	110.000	0	0	0
	RESULTADO	0	-718.660	284.518	-1.003.178

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2016 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El mayor ingreso que muestra la ejecución de Transferencias Corrientes por M\$133.431.-, con respecto al presupuesto final del año 2016, se debe a una mayor recuperación de Préstamos Médicos del Fondo de Medicina Curativa, efectuados por abonos directos a las deudas.

(2) El menor ingreso que muestra la ejecución de Rentas de la Propiedad por M\$7.103.-, con respecto al presupuesto final del año 2016, se debe a una menor tasa promedio ofrecida por las Instituciones Financieras para las Inversiones en el Mercado de Capitales.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera Programa 01 CAPREDENA							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2016/ 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales(3))	%	97%	96%	101%	105%	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	100%	93%	97%	104%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	(2)
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	100%	107%	103%	96%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	-86%	-91%	-136%	149%	(3)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	-86%	-91%	-136%	149%	

Notas:

- (1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2016 con respecto al año 2015 refleja un mejoramiento por el menor valor requerido durante el año, en relación al presupuesto inicial, por la disminución del presupuesto inicial al gasto de Prestaciones Previsionales.
- (2) La estabilidad 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 aumento que presenta la Deuda Flotante en el año 2016, se debe a la disminución del Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera Programa 02 Medicina Curativa							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2016/ 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales(3))	%	0%	0%	0%	0%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	114%	109%	110%	95%	

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,0830 y 1,0379 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 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,0830 y 1,0379 respectivamente.

24 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.

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera
Programa 02 Medicina Curativa

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²³ 2016/ 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	88%	92%	91%	105%	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	100%	100%	100%	100%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	100%	100%	100%	100%	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5
Análisis del Resultado Presupuestario 2016²⁵
Programa 01 CAPREDENA

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	4.300.266	-2.225.102	2.075.166
	Carteras Netas	0	-5.819.751	-5.819.751
115	Deudores Presupuestarios	0	1.662.311	1.662.311
215	Acreedores Presupuestarios	0	-7.482.062	-7.482.062
	Disponibilidad Neta	643.938	585.852	1.229.792
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	643.938	585.852	1.229.792
	Extrapresupuestario Neto	3.656.328	3.008.797	6.665.125
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.203.652	3.951.588	8.155.240
116	Ajustes a Disponibilidades	13.463	0	13.463
119	Trasposos Interdependencias	0	715.654	715.654
214	Depósitos a Terceros	-452.157	-880.307	-1.332.464
216	Ajustes a Disponibilidades	-108.630	-62.484	-171.114
219	Trasposos Interdependencias	0	-715.654	-715.654

²⁵ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

Cuadro 5
Análisis del Resultado Presupuestario 2016²⁶
Programa 02 Medicina Curativa

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		768.660	284.518	1.053.176
Carteras Netas		0	68.314	68.314
115	Deudores Presupuestarios	0	68.314	68.314
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
Disponibilidad Neta		176.926	638.490	815.414
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	176.926	638.490	815.414
Extrapresupuestario neto		591.734	-422.286	169.448
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.051.880	-472.602	579.278
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	435.500	435.500
214	Depósitos a Terceros	-455.184	49.263	-405.921
216	Ajustes a Disponibilidades	-4.962	1.053	-3.909
219	Trasposos Interdependencias	0	-435.500	-435.500
Total		5.068.926	-1.940.584	3.128.342

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2016

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
--------------	-------------	-------------------	-----------	---------------

NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN

²⁶ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²⁷

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Programa 01 Capredena					
Descripción	Presupuesto Inicial 2016 ²⁸ (M\$)	Presupuesto Final 2016 ²⁹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁰	Notas
Transferencias al Sector Privado	4.002.725	5.055.130	5.051.781	3.349	
Gastos en Personal	1.379.945	1.502.350	1.502.350	0	
Prestaciones Previsionales	697.406	697.406	694.057	3.349	(1)
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	1.925.374	2.855.374	2.855.374	0	
Transferencias al Gobierno Central	19.402.958	20.722.958	20.688.512	34.446	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	8.096.881	8.445.831	8.430.807	15.024	
Inversión Real	10.465.921	10.916.971	10.897.551	19.420	
Otros	840.156	1.360.156	1.360.154	2	
Transferencias A Otras Entidades Públicas	129.892.327	132.677.327	130.970.625	1.706.702	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	45.867.845	47.002.845	46.033.211	969.634	
Inversión Financiera	31.937.762	33.437.762	32.701.148	736.614	
Otros	52.083.490	52.233.490	52.233.491	-1	
A Organismos Internacionales	3.230	3.230	2.775	455	
TOTAL TRANSFERENCIAS	153.298.010	158.455.415	156.710.918	1.744.497	

Notas:

(1) La diferencia que se refleja en Prestaciones Previsionales por M\$3.349.- se debe a los beneficios de ayudas intrafamiliares pagados por medio de la pensión, definidas por el Departamento de Asistencia Social, que son reingresadas por la anulación de papeletas de pago de pensión.

²⁷ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁸ Corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁹ Corresponde al vigente al 31.12.2016

³⁰ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

g) Inversiones³¹

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2016							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³²	Ejecución Acumulada al año 2016 ³³	% Avance al Año 2015	Presupuesto Final Año 2016 ³⁴	Ejecución Año 2016 ³⁵	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN

31 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

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

33 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2016.

34 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2016.

35 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2016.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2016

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivos			Meta	Porcentaje de Logro ³⁶
				2014	2015	2016	2016	2016
	Porcentaje de presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	%	80.2 (116261.0/145036.0)*100	86.0 (128904.0/149961.0)*100	84.3 (109784.0/130173.0)*100	84.0 (126480.0/150492.0)*100	100,0%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		H: 80.1 (66081.0/82487.0)*100 0 M: 80.2 (50180.0/62549.0)*100 0	H: 86.0 (72140.0/83877.0)*100 0 M: 85.9 (56764.0/66084.0)*100 0	H: 84.4 (61268.0/72602.0)*100 0 M: 84.3 (48516.0/57571.0)*100 0	H: 84.2 (69684.0/82740.0)*100 0 M: 83.8 (56796.0/67752.0)*100 0	
	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones y sus anticipos en el año t.	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	días	46.53 75139.00/1615.00	45.76 44756.00/978.00	41.28 42605.00/1032.00	42.16 58600.00/1390.00	
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		H: 47.02 2304.00/49.00 0 M: 46.51 72835.00/1566.00	H: 47.35 3125.00/66.00 0 M: 45.65 41631.00/912.00	H: 42.03 2438.00/58.00 0 M: 41.24 40167.00/974.00	H: 40.00 600.00/15.00 0 M: 42.18 58000.00/1375.00	100,0%

36 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

montepíos
año t

Hombres:
Mujeres

Servicios Previsionales - Desahucio	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	20.84		19.20		18.54		19.05		100,0%
			40765.00/1956.00	H: 20.87	36747.00/14.00	H: 19.17	36716.00/1980.00	H: 18.58	40490.00/2126.00	H: 19.03	
	Enfoque de Género: Si		36112.00/730.00	M: 20.59	32859.00/14.00	M: 19.44	32073.00/726.00	M: 18.28	36350.00/1910.00	M: 19.17	
		Hombres:	4653.00/226.00	6.00	3888.00/200.00	00	4643.00/254.00	4.00	4140.00/216.00	16.00	
		Mujeres									

Servicios Previsionales	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Número de ciudadanos/as encuestados)*100	89.19		89.08		91.06		91.02		100,0%
			(1040.00/166.00)*100	H: 90.26	(1048.53/1177.00)*100	H: 89.22	(1290.39/1417.00)*100	H: 90.52	(1054.00/1158.00)*100	H: 91.22	
	Enfoque de Género: Si		87.47	M: 87.47	(409.98/455.00)*100	M: 90.11	92.00	M: 92.00	90.74	M: 90.74	
		Hombres:	(391.00/447.00)*100	7.00			(509.68/554.00)*100	4.00	(441.00/486.00)*100	6.00	
		Mujeres									

Bonificación de Salud - Bonificaciones de Medicina Curativa	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	(N° de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo	74.61		76.64		76.00		100,0%
			(2371.00/3178.00)*100	NM	(2044.00/2667.00)*100	0	(2362.00/3108.00)*100	00	

Enfoque de Género: No comprometido./Nº total de bonificaciones, productos de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.)*100

		Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)					
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	23.39					
	Enfoque de Género: Si	58063.00/2	0.00	22.33	22.25	55708.00/2	24700.00/
		482.00		495.00	1110.00		
		H:	H:	H:	H:		
	días	22.11	0.00	22.12	21.27	26723.00/1	11700.00/
		25586.00/1		208.00	550.00		
		M:	M:	M:	M:		
		157.00	0.00	22.52	23.21		
		M:		28985.00/1	13000.00/		
		24.51		287.00	560.00		
	32477.00/1						
	325.00						
	Hombres:						
	Mujeres						

99,6%

Porcentaje de Logro del Servicio 2	99,9
---	-------------

Resultado Global Año 2016: 99,9%

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Final
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	80%	6	80%	6	0		80%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	20%	8	20%	8	No aplica	No aplica	20%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica		0%
	Total	100%	14	100%	14	0		100%

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
(Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	84,0	84,3	100,4	No	5,0	5,0
2	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	76,00	76,64	100,8	No	15,0	15,0
3	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	91,02	91,06	100,0	No	5,0	5,0
4	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	19,05	18,54	102,8	No	20,0	20,0
5	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	42,16	41,28	102,1	No	20,0	20,0
6	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	22,25	22,33	99,6	No	15,0	15,0
	Total:					80	80

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	38	Si	SI	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	7	Si	SI	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	4,57	Si	SI	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si	SI	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,20	Si	SI	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	57,29	Si	SI	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si	SI	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	67	Si	SI	Si

Estado Aplicative Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	22-03-2017 17:44

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2017	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtítulo 21
Modernización base	545	M\$822.047	M\$ 1.508	%9.5
Modernización institucional	545	M\$416.504	M\$ 764	%4.16

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12					
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016					
Equipos de Trabajo	Número de personas Equipo Trabajo ³⁷	Nº de metas por gestión de comprometas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁸	de Incremento de Desempeño Colectivo ³⁹	por
EQUIPO Nº 1 GERENCIA GENERAL Y AGENCIAS REGIONALES	98	6	100	8%	
EQUIPO Nº 2 OPERACIONES, ATENCIÓN A USUARIOS E INSTALACIONES DE SALUD	196	4	100	8%	
EQUIPO Nº 3 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	100	4	100	8%	
EQUIPO Nº 4 SOPORTE	105	3	100	8%	
EQUIPO Nº 5 ASESORÍAS	45	3	100	8%	

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2017	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtítulo 21
Modernización Colectivo	544	M\$ 419.065	M\$ 770	4.84%

37 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

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

39 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.

- Género

Los compromisos en materia de Género para reducir brechas, barreras e inequidades de género en la provisión de bienes y servicios, durante el año 2016 fueron:

1. Diseñar e implementar un plan de sensibilización para las mujeres que tienen modalidad de pago ventanilla.

La incorporación de Plan de Sensibilización en el programa de trabajo 2016 consideró el universo de mujeres que a diciembre 2015 tenían como modalidad de pago ventanilla y el diseño del mismo contempló todas aquellas inseguridades y riesgos a las que están sometidas este grupo mujeres, mes a mes, cuando concurren al pago a alguna sucursal de Banco Estado; inseguridad, gastos de traslados y desplazamiento, entre otras.

Para medir el cumplimiento del indicador "Porcentaje de mujeres que cambiaron su modalidad de pago de ventanilla a depósito" se propuso implementar un número de medidas y luego evaluar la efectividad del mismo, revisando el número de mujeres que se cambió de ventanilla a depósito durante el 2016; el supuesto tomado para ello fue que la falta de conocimiento o de información en las mujeres, era una de las variables que más impedía el cambio a otra vía de pago, por ello se adoptaron medidas de difusión y sensibilización que abarcaron todos los canales de atención de CAPREDENA: escrito o web, telefónico y presencial.

El resultado de la implementación del Plan de sensibilización fue que 521 mujeres que en diciembre 2015 contaban con modalidad de pago ventanilla, a diciembre del 2016 se habían cambiado a depósito, además 137 nuevos montepíos se había decidido por esta última modalidad, logrando una disminución de -3.9% respecto del universo total.

En este contexto el resultado obtenido fue satisfactorio y cumplió con las expectativas, mejorando los niveles de seguridad, de comodidad y eliminando los costos de traslados de estas 658 mujeres pensionadas.

2. Definir, Implementar y evaluar un Plan de Difusión para usuarias CAPREDENA

Durante el 2016 se implementó un Plan de difusión cuya finalidad fue disminuir el desconocimiento en las mujeres beneficiarias de CAPREDENA, en cuanto a derechos y beneficios previsionales, es así como se establecieron las siguientes medidas:

- Enviar cartas a domicilio de usuarias que se encuentran alejadas de dependencias institucionales.

- Envío de mailing informativo a mujeres usuarias sobre los productos y beneficios que ofrece CAPREDENA.
- Ejecución de charlas informativas para mujeres en regiones.
- Envío de cartas a mujeres que tramitan su pensión de montepío
- Incorporación de mensajes informativos para mujeres en papeleta de pago
- Entrega de folletería especial para mujeres, en zonas de atención presencial.

Gracias a la implementación de cada una de estas medidas se consiguió llegar al 100% de mujeres, usuarias de CAPREDENA y cada una sirvió para informar más respecto del funcionamiento de CAPREDENA y lo que dispone y ofrece a sus pensionados/as y montepíos.

Trabajar en el diseño y ejecución de un plan de difusión anual, permite que cada vez más mujeres puedan contar con información básica y también acceder a beneficios que hasta ese entonces desconocían.

3. Generar datos desagregados por sexo en el sistema administrador de fila.

El compromiso de generar de información desagregada por sexo en el sistema administrador de fila obedeció a la necesidad de contar con la totalidad de sistemas corporativos con datos desagregados por sexo y en este sentido, estaba pendiente contar con dicha desagregación en el número de atenciones presenciales diarias de CAPREDENA tanto en Casa Matriz como en Agencias Regionales de Valparaíso y Talcahuano.

La inclusión del sexo al momento de la toma del número para la atención permite conocer el número de mujeres y hombres que concurren a diario a atenderse en las instalaciones de CAPREDENA y con ello los horarios con mayor afluencia de público, entre otros aspectos; esta información a su vez concede la posibilidad de realizar acciones para una mejor atención tanto para hombres como para mujeres y adoptar medidas considerando las necesidades que tienen tanto pensionados como pensionadas y montepíos.

4. Seguimiento del indicador "Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos"

El compromiso asociado al seguimiento del indicador permite medir la brecha detectada en el 2011 referente a la diferencia que en ese entonces se producía entre la tramitación del primer pago de montepío y el primer pago de retiro, que equivalía a 10 días de diferencia (54 días para pensiones de montepío y 44 días para tramitación de pensiones de retiro).

Actualmente la brecha entre ambos tipos de pensiones pagadas por CAPREDENA no existe, como resultado hoy ambas se tramitan en tiempos similares, es más, los tiempos han disminuido a tal nivel

que de 54 días de demora en el año 2011, en el 2016 se concluyó con 41,28 días para tramitar el montepío, lo cual significa que las mujeres pasan menos días a la espera de su pensión, luego de quedar viudas, ello implica por sobre todo que estén más provistas de recursos para vivir y cubrir sus necesidades básicas.

5. Diseño y/o actualización, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género

Durante el período 2016 se realizó actualización del diagnóstico con enfoque de género de los productos estratégicos de CAPREDENA: Servicios previsionales, Servicios financieros y Bonificación de Salud. La idea tras esta actualización fue detectar y priorizar las inequidades, brechas y barreras que se puedan producir en estos productos estratégicos, obteniéndose el siguiente resultado:

- a) Para los servicios previsionales: que la modalidad de pago de pensión a través de ventanilla bancaria sigue siendo la más utilizada por mujeres. El 63% del total de personas que utilizan la modalidad de pago por ventanilla es mujer.
- b) Para los servicios financieros: del monto total de préstamos de libre disposición otorgados en el año 2016, el 33% estuvo dirigido a mujeres y el 67% a hombres, produciéndose una brecha respecto al total de presupuesto asignado.
- c) Para todos los productos estratégicos, se mantiene un mayor desconocimiento de los derechos y beneficios previsionales en mujeres.
- d) Dado que durante estos años se ha trabajado en las IBB diagnosticadas en servicio previsionales y también vinculada a todos los productos estratégicos, el 2016 se consideró la brecha detectada en servicios financieros y se diseñó un indicador a medir durante el 2017 cual es "Análisis de factibilidad de aplicar enfoque de género en las condiciones de otorgamiento de préstamos de libre disposición". En este contexto se realizará un diagnóstico del otorgamiento actual de préstamos, para conocer las razones de por qué las mujeres consumen un menor porcentaje del presupuesto asignado para préstamos y si existen barreras de entrada por parte de CAPREDENA para que ellas puedan acceder a montos más altos. Finalmente y si corresponde se propondrán medidas a implementar para ajustar las condiciones o requisitos de los préstamos de libre disposición.

- **Descentralización / Desconcentración**

Capredena está eximida de realizar acciones de descentralización, considerando que es una institución funcionalmente descentralizada, y en su estructura no considera Direcciones Regionales, al efecto solo se contempla la facultad que el órgano colegiado superior de administración que posee (Consejo Directivo), pueda establecer sucursales en otras ciudades distintas a Santiago. Por lo tanto, no procede desde el punto de vista jurídico desconcentrar territorialmente con los gobiernos

Regionales. El Servicio cuenta con productos estandarizados, administrados desde el nivel central, sin transferencia de competencias o facultades de distribución de los recursos o presupuestos y administración al ámbito regional, considerando que la estructura institucional no considera desconcentración territorial o funcional en Direcciones Regionales. El presupuesto nacional se asigna a nivel central, no existiendo características particulares que incidan respecto de los procesos de pago y políticas gubernamentales en cada región.

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

No existen proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional, originados en CAPREDENA

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2016

No existen leyes promulgadas, originadas en CAPREDENA

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

No hay premios o reconocimientos que informar para este período.