



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	6
3	Resultados de la Gestión año 2019	7
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	12
Anexo 1	Identificación de la Institución	14
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	19
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	21
Anexo 6	Evaluaciones	22
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	23
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	25
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	26
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	27
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	28

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.963 funcionarios/os de planta y contrata, que forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: 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. 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 del año 2019 fue de M\$ 7.768.529.320.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que se aprobaran importantes leyes en la mejora y protección de los derechos de los trabajadores(as), tales como la modificación de las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la incorporación en el Código del Trabajo del contrato de los teleoperadores; el establecimiento de medidas de protección a la lactancia materna; el establecimiento de una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores y; la mejora y establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

Por otra parte, en virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, mediante el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC) se capacitó a 2.668 personas, entre dirigentes/as sindicales, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas, con un presupuesto total de M\$ 1.024.755. Asimismo, a través del programa Diálogo Social se llevaron a cabo 21 mesas con 35 organizaciones sindicales, con una ejecución de M\$ 222.250. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 88.286.091.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se agregaron nuevos centros al sistema, lo que permitió aumentar la cobertura del catálogo a un 50,3%, compuesto por un total de 942 perfiles. Adicionalmente, se desarrollaron y culminaron ocho proyectos de competencias laborales para el poblamiento del marco de cualificaciones y el desarrollo de rutas formativo-laborales.

La Subsecretaría de Previsión Social, por intermedio de su producto estratégico de educación previsional, implementó el XIII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, mediante el cual se financiaron a 22 proyectos del ámbito de formación y difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.847.382, alcanzando una cobertura de 6.207 beneficiarios directos de los proyectos de formación y de 9.124.057 beneficiarios indirectos de los proyectos de difusión.

La Dirección del Trabajo logró gestionar la conciliación total o parcial de 60.167 solicitudes, correspondiente a un 35% del total de requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, desarrolló un total de 83.220 fiscalizaciones en terreno, que requirió un presupuesto que superó los M\$ 20.000.000. En el ámbito de la capacitación, capacitó a 8.586 personas en materia sindical, de las cuales el 37% fueron mujeres. Y, en materia de atención presencial, el Servicio resolvió los requerimientos de 1.461.748 personas en las Inspecciones del Trabajo a nivel nacional.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 150 mil familias a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de 36 mil millones de

pesos, permitiéndoles a las usuarias y usuarios acceder a un valor del gramo de oro que llegó hasta los \$ 11.500.- en el último trimestre del año.

A través de los productos estratégicos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entregó cobertura a más de 1 millón y medio de personas a nivel nacional entre los distintos programas de capacitación y de empleo, con una inversión superior a los M\$ 789.000.000.-

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó casi 6 millones de atenciones presenciales. En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales. Respecto al pago de pensiones, como la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, éstas se efectuaron por un monto total que alcanzó los MM\$ 1.660.000.-

En el ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron pensiones en régimen por un valor total que superó los M\$ 20.000.000.- Asimismo, el Servicio recibió un total de 24.980 denuncias de accidentes y enfermedades profesionales, de las cuales un 99,3% recibieron su respectiva calificación, en un tiempo promedio de 3,7 días hábiles, mejorando significativamente su tramitación respecto al año anterior.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 43 procesos sancionatorios, con multas que superaron en total las UF 19.000.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 140.317 consultas recibidas a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo un total de 1.181 fiscalizaciones a Entidades, de las cuales 551 fueron realizadas desde la Intendencia de Seguridad y Salud Laboral y 630 por la Intendencia de Beneficios Sociales. Por otra parte, las fiscalizaciones realizadas a profesionales médicos culminaron con 89 sanciones, con un monto total que alcanzó las 1.430 UTM. En materia de atención, la Superintendencia emitió más de 94 mil dictámenes, en formato papel y mediante el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, este último como parte de su proceso de modernización institucional, mejorando radicalmente su proceso de resolución de reclamaciones.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 202.147 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.- Además, a través de su Red de Salud, atendió un total de 50.790 pacientes. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.271.861 pensiones, equivalentes a MM\$1.060.723.-

Finalmente, la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 105.324 en las más de 7 millones de prestaciones de salud otorgadas durante el año. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 800 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$700.000.- Finalmente, otorgó más de 15 mil préstamos de auxilio y médicos, que en total superaron los MM\$ 13.000.-

MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Servicio Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Avances de la Gestión 2019

Los logros más relevantes de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional durante el año 2019 fueron:

Se efectuó el pago de un total de 1.271.861 pensiones, con un promedio de 105.988 casos mensuales y cuyo monto total alcanzó los MM\$1.060.723.-

Respecto al servicio de asistencia social que entrega el Servicio, se cursaron a nivel nacional un total de 20.875 beneficios sociales por un monto \$752.196.974, que incluyen los cuidados domiciliarios,

complementaciones, estadias en los Centros Geriátricos y Clínicas Psiquiátricas de larga estadia, gastos de vestuario y otros.

Además, se mantuvo la acreditación nacional de los cuatro establecimientos que componen la Red de Salud Capredena, la que atendió un total de 50.790 pacientes, ejecutando 2.868 cirugías, 71.369 consultas médicas, 47.862 informes médicos, 29.867 procedimientos médicos y 52.329 consultas y procedimientos dentales.

Por otra parte, se realizó la digitalización y puesta en marcha de 5 nuevos trámites de CAPREDENA, logrando contar con un 63% de trámites disponibles en línea.

Y finalmente, se logró mantener los altos índices de satisfacción usuaria, alcanzando un resultado promedio de 88,8% (compuesto por canal presencial 96%; canal telefónico 82% y canal web, 83%).

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 2019.

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 en términos presupuestarios, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su misión es "Satisfacer los requerimientos y las necesidades de seguridad social de nuestros usuarios (as), de forma proba, transparente e inclusiva; a través del desarrollo y compromiso funcionario".

Para la realización de estas tareas cuenta con una dotación efectiva de 447 funcionarios (as) distribuidos en: Casa Matriz (Santiago); agencias regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas) y oficinas (Arica, Antofagasta, La Serena, Talca, Temuco y Puerto Montt). A ellos se suman, 663 trabajadores (as) de sus cuatro centros de salud, que tienen como función entregar una atención integral y personalizada a pensionados (as); personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

Sus funciones específicas son: pago de pensiones y demás asignaciones que se decreten en conformidad a las leyes en favor del personal sometido a su régimen; formar un capital de reserva para atender al pago total de las pensiones y beneficios que establecen las leyes; otorgar y/o pagar los beneficios que contempla la Ley y la entrega de beneficios previsionales, a través de 4 fondos: Fondo Común de Beneficios; Fondo de Desahucio; Fondo de Medicina Curativa y Fondo de Auxilio Social.

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 2019, de un 84,03%. Se efectuó el pago de un total de 1.271.861 pensiones, con un promedio de 105.988 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año alcanzó a MM\$1060.723.

Asimismo, se otorgaron 9.826 préstamos (9.628 préstamos de auxilio y 198 préstamos habitacionales), por una suma de MM\$30.028 a imponentes activos y pensionados.

Durante 2019, en nuestra Red de Salud se brindaron 123.698 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios como a público en general; con una capacidad de 181 camas.

En materia de Participación, el 22 de agosto de 2019, se conformó en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional el Primer Consejo de la Sociedad Civil, COSOC 2019-2022, órgano de carácter consultivo compuesto por organizaciones relacionadas con la misión y el ámbito de competencia de CAPREDENA- como una instancia de gran valor para nuestra labor, porque consolida un ansiado espacio de participación y colaboración con la sociedad.

Acorde al Proyecto de Gobierno Digital y también en el marco de las inquietudes detectadas por la ciudadanía en la encuesta de participación ciudadana, los esfuerzos institucionales se centraron en la digitalización de trámites, para que las personas puedan hacer la mayor cantidad de gestiones en línea o encontrar información de forma más expedita y rápida, a través de la web www.capredena.cl, lográndose implementar en línea un total de 45 trámites además de impartir cursos de herramientas digitales para pensionados (as) con el fin de acercarlos al uso y manejo de estas nuevas tecnologías.

Cabe destacar que, en el 2019, la Institución mantuvo altos índices de satisfacción usuaria, alcanzando un 88,8% (canal presencial 96%; canal telefónico 82% y canal web, 83%). Estos números representan el esfuerzo que realizan a diario funcionarios y funcionarias, a través de todo el país, para hacer realidad la idea de un Estado cercano y eficiente para todos y todas; en especial para quienes están en condiciones de mayor vulnerabilidad.

3 Resultados de la Gestión año 2019

Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Continuando en la senda de consolidarse como organismo público de excelencia en el ámbito de la seguridad social, durante el 2019 se optimizaron los procesos asociados a los servicios previsionales, efectuando el pago de un total de 1.271.861 pensiones (con un promedio de 105.988 casos mensuales y por un monto total de MM\$1.060.723, que representa el 84.03% del presupuesto institucional) e implementando la carga de imposiciones del personal activo de las Fuerzas Armadas mediante un aplicativo Web; que agiliza el proceso y aumenta la confiabilidad de los datos al eliminar su digitación.

Otro resultado destacable fue el posicionamiento en el sector público de los centros de salud, con la implementación de pabellones quirúrgicos en cirugía mayor ambulatoria (en el Centro de Salud Santiago se llevaron a cabo 1.921 cirugías mayores ambulatorias, convirtiéndose en la primera opción externa para resolución de listas de espera para cataratas y safenectomías de diferentes servicios públicos de la Región Metropolitana y la V Región), la participación en operativos médicos con Telemedicina organizados por la Fundación ACRUX y la Armada de Chile y la suscripción y ampliación de los convenios de salud con el Servicio de Salud Metropolitano Central, Metropolitano Norte, Metropolitano Sur, Metropolitano Sur Oriente, Valparaíso-San Antonio, Viña del Mar-Quillota y el Municipio de San Joaquín. Se busca con ello, ampliar el acceso a una salud de calidad para todos los chilenos y chilenas.

Como tercer ámbito de gestión a relevar se encuentra la atención al usuario con estándares de calidad que implicaron obtener un 88.8% de satisfacción neta. A través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales se brindaron 113.552 atenciones presenciales (el 70,6% de ellas con tiempos de espera menor o igual a 8 minutos), 590.277 transacciones digitales realizadas directamente por los usuarios (as) en los Servicios en Línea y 141.641 atenciones telefónicas. En el convencimiento de hacer realidad un Estado cercano y eficiente para todos y todas, se amplió la oferta de trámites en línea, se implementaron oficinas móviles en puntos distantes del territorio nacional, donde funcionarios (as) se trasladan para realizar trámites y/o resolver dudas y consultas de los usuarios (as), se desarrollaron 18 operativos de salud y se participó activamente en el programa "Gobierno en Terreno".

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Pensiones

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 2019, de un 84.03%.

Se efectuó el pago de un total de 1.271.861 pensiones, con un promedio de 105.988 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones mensual durante el año 2019 alcanzó a MM\$1.060.723.

Adicionalmente, se realizaron pagos retroactivos de pensión por MM\$17.326, los cuales se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (CAPREDENA, Subsecretaría para las FF.AA. y Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

En el período 2019 se destaca los siguientes avances:

- Cambio de versión de la Base de Datos del Sistema de Pensiones a 11G, tecnología Oracle con mayores beneficios en cuanto a herramientas de mejora y respaldo.
- Ejecución del Plan de Mejoras Proceso de Pensiones CAPREDENA, convenio entre Contraloría General de la República y Ministerio de Defensa Nacional, el cual consideraba una serie de medidas tendientes a diagnosticar y mejorar los procesos internos de las instituciones participantes del Macroproceso Primer Pago de la Pensión de Retiro, así como a formalizar y modernizar la comunicación y coordinación necesaria entre estas.

- Ejecución de las actividades asociadas al “Levantamiento de Requerimientos Funcionales y no Funcionales” de aplicaciones de apoyo al proceso de pago de pensiones.
- Traspaso de los tramites “Solicitud de cálculo de Haberes Insolutos o Deudas de Pensión” y “Solicitud de Pago de Haberes Insolutos de Pensión” a las Plataforma de Atención del Departamento de Canales de Servicio.

Registro de Imposiciones

Continuando con el proceso de digitación de imposiciones históricas, durante el 2019 se logró digitar desde enero 1999 a agosto de 2002 las cotizaciones correspondientes al personal del Ejército que se encontraban contenidas en formato papel. El propósito de esta iniciativa es contar con una base datos de imposiciones en el Sistema de Tiempos e Imposiciones, que permita mejorar el proceso de emisión de certificados de imposiciones, tanto la disminución de tiempos de búsqueda de los datos como en la calidad de los mismos.

Paralelamente, se desarrolló un aplicativo con recursos propios de la institución, para realizar la carga de imposiciones en línea, a fin de eliminar el trámite de envío vía correo electrónico de los archivos mensuales de imponentes e imposiciones desde las FFAA.

Por otra parte, se realizó un estudio para apoyar la implementación nuevo modelo de proceso de modernización del Departamento de Imponentes, denominado “Estudio de Priorización, Análisis de Integraciones y Plan maestro, desarrollado por la empresa Octalia.

Con el objeto de concretar la implementación del nuevo modelo de imposiciones, se elaboraron las “Bases Técnicas” para el desarrollo del Sistema de Gestión de Imponentes (SGI), el que incluye el desarrollo de módulos de Registro de Imposiciones, Reconocimiento de Años, Certificación de Imposiciones, Bono de Reconocimiento y Pagos de Desahucio.

Desahucio

El desahucio es un beneficio previsional que se paga a los imponentes que se retiran con derecho a pensión. Durante el 2019 se pagaron 1.741 desahucios por un total MM\$52.167.-

Adicionalmente, se pagaron 1.717 devoluciones de imposiciones de desahucio que sumaron MM\$1.161, a aquellos imponentes que se retiraron sin derecho a pensión.

Bonos de Reconocimiento

Durante el año 2019 se pagaron 708 Bonos de Reconocimiento por MM\$18.849, correspondiente a los periodos de cotización realizados en esta Caja de Previsión de ex imponentes que se retiraron sin derecho a pensión y que cumplieron con alguna causal de liquidación de bonos.

Préstamos

Los Préstamos de Auxilio pagados en el año 2019 fueron 9.628, por la suma de \$23.019.881.900.- Mientras que se otorgaron 198 Préstamos Habitacionales por un monto total de \$7.008.201.000.- a imponentes activos y pasivos. Cabe señalar que el tiempo promedio de tramitación de los préstamos habitacionales (excluyendo la etapa de escrituración) durante el año 2019 alcanzó a los **22,91 días**.

Con respecto al Seguro de Desgravamen, durante el año se indemnizaron 734 siniestros con un total pagado de \$957.041.556.- y en Seguro de Incendio se indemnizaron 41 siniestros con un total pagado de \$79.037.220.-

En el ámbito de Cuentas Corrientes se efectuaron procesos de cobranza anual por un total de \$33.505.079.789.- y de recuperación por \$ 33.185.727.442.-, lo cual representa un 99,05% respecto a la recuperabilidad de la deuda.

En cumplimiento de la Ley 20.855 se tramitaron 442 alzamientos de hipoteca y se alzaron efectivamente 178 casos en el área de Garantía Hipotecaria.

Durante el año 2019 se pagó a la Tesorería General de la República (TGR), por concepto de Impuesto Territorial, la suma de \$418.230.060, equivalente a 6.866 casos, a través del Mandato PAC BancoEstado. Con

este proceso automatizado se agilizó el procedimiento administrativo y mayor rapidez en el acceso a los comprobantes de pago de contribuciones.

Servicio de Asistencia Social

Se cursaron a nivel nacional un total de 20.875 beneficios sociales por un monto \$752.196.974, que incluye los cuidados domiciliarios, complementaciones, estadías en los Centros Geriátricos y Clínicas Psiquiátricas de larga estadía, gastos vestuario y otros, gastos habitacionales, entrega de tarjetas Gift Card, ayuda por siniestros o catástrofe, talleres y cursos de capacitación.

Lo anterior considera cursos de capacitación y talleres por \$17.059.186 que beneficiaron a 168 pensionados.

Asimismo, se otorgaron 6.982 Préstamos de Asistencia Social por un monto total de \$844.052.255.

Por otra parte, en el año 2019 se otorgaron a nivel nacional 5.239 Autorizaciones de Crédito del Fondo de Medicina Curativa a los imponentes, montepiadas/os, cargas familiares y empleados/as Caja, pertenecientes al sistema de Salud CAPREDENA que se encuentran afiliados al Fondo Solidario y que excedieron su capacidad de crédito reglamentaria con el objeto de acceder a las prestaciones de Salud a través del crédito del Fondo.

Fondo Medicina Curativa

La Red Asistencial del Sistema de Salud CAPREDENA, que permite entregar una amplia cobertura de prestaciones de salud a sus afiliados (as), está conformada por 4 principales grupos de prestadores:

- Red de Salud y Rehabilitación de CAPREDENA
- Instituciones de las Fuerzas Armadas
- Sistema Nacional de Servicios de Salud
- Prestadores Modalidad Libre Elección

El Sistema de Salud CAPREDENA, cuenta con 20.764 afiliados (as), siendo 14.671 mujeres y 6.091 hombres. La pensión promedio asciende a \$ 443.532, con una edad de 72 años.

Durante el año 2019 se financiaron 202.147 prestaciones de salud, considerando bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.-

En la gestión del año 2019, se destacan los siguientes avances:

- Se efectuaron reuniones con los Directores de Corporaciones y Departamentos Municipales de CESFAM de Lo Barnechea, El Bosque, Linares, Quillota, entre otras comunas, con el fin de concretar futuros convenios que permita dar acceso a la atención primaria a nivel comunal a nuestros afiliados.
- Actualización de protocolos de atención y coordinación con establecimientos de salud de las FF.AA. con el fin de entregar información oportuna a los usuarios, respecto de los procedimientos de atención y financiamiento vía Fondo de Medicina Curativa.

Fondo Solidario

A diciembre 2019 el Fondo Solidario, sumó **14.434** afiliados(as), quienes pagan prima mensual, que les da derecho a acceder al crédito de medicina curativa y beneficios asociados al gasto en salud, principalmente relacionados con bonificación de gastos en hospitalización y cobertura de deuda de salud como beneficio de desgravamen, con tope de MM\$24.

Por concepto de beneficios desgravamen, se saldaron 480 deudas de salud por un total de **M\$2.805.307.-**, mientras que, por beneficio complementario, se otorgaron **5.851** bonificaciones, por la suma de **M\$2.118.618.-**. Ambos beneficios, suman un total de **M\$4.923.925.-**, que adicionalmente al apoyo a los pensionados contribuyen a mejorar la recuperación de préstamos del Fondo Medicina Curativa.

Atención a usuarios (as):

Servicios en Línea:

- Digitalización y puesta en marcha de 5 nuevos trámites de CAPREDENA, logrando contar con un **63%** de tramites disponibles en línea:

1. Reembolso de gastos médicos (para consultas médicas, que cuenten con respaldo de boleta electrónica)
2. Ampliación de capacidad de Crédito de Salud
3. Solicitud de Certificado de Desahucio
4. Afiliación al Sistema de Salud CAPREDENA
5. Afiliación a FONASA

- Implementación Clave Única en acceso a servicio en línea, y difusión a los usuarios para su utilización.
- Envío de Mailings y SMS a los usuarios (as) de manera periódica respecto de

Plataformas de Atención Presencial:

- Se diseñaron y formalizaron 10 nuevas rutinas de atención de trámites, más demandados por los usuarios (as).

1. Suspensión de carga familiar
2. Solicitud apertura chequera electrónica
3. Incorporación a FONASA
4. No requiere Liquidación de pensión
5. Consultas Préstamos Habitacionales
6. Recepción de mandatos, interdicción diferida e inmediata
7. Recepción documento cobro haberes Insolutos
8. Solicitud incorporación o desistimiento al Fondo Solidario
9. Consulta sobre descuentos de terceros, montos no bonificados, deudas fiscales o códigos de descuentos internos
10. Consultas por fechas de pago

- Se capacitó a los funcionarios de admisión de Centros Salud Santiago y Valparaíso sobre trámites previsionales, de manera de evitar derivaciones de usuarios.
- Se implementó autonconsulta en Centro Salud Santiago de manera de acceder fácilmente a certificados y liquidación de pensión.
- Se implementaron los protocolos de atención los espacios no clínicos (kinesioterapia, salud mental y geriatría además de los Accesos y Pasillos) del Centro de Salud Santiago, Valparaíso, Limache y La Florida.

Indicadores de desempeño:

Se realizó la medición de la satisfacción usuaria, obteniendo como resultado general un **88.83%** de aprobación neta. El canal presencial se mantiene como el mejor evaluado con un **95.5%** de satisfacción neta, lo sigue el canal web con un **82.5%** de satisfacción neta y el canal telefónico con **81.8%**.

El estudio fue aplicado a un total de **1.820** personas, **985** hombres (**54%**) y a **835** mujeres (**46%**). La modalidad de encuesta aplicada fue: presencial (encuestas aleatorias a quienes realizaron trámites en dependencias de CAPREDENA a nivel nacional, entre los meses de agosto y septiembre 2019) y también encuestas telefónicas, para medir las atenciones de los canales web y telefónico.

Perspectiva de género:

- Desarrollo de talleres donde participaron 48 funcionarios (as) que se capacitaron sobre temáticas de género.

- Disminución de los tiempos de tramitación de las pensiones de montepío, de 39.94 días (2018) a 39.72 días en el 2019.
- Implementación de Plan de difusión 2019 que fue dirigido a usuarias para difundir los derechos previsionales, beneficios y servicios.
- Se fomentó el uso de los servicios en línea en las usuarias de CAPREDENA.

Inclusión:

- Se capacitó a funcionarios (as) en atención inclusiva.
- Se realizó charla a funcionarios de la División de Gestión y Desarrollo de Personas en temáticas de Inclusión Laboral.

Prestaciones de Salud

Se mantuvo la acreditación Nacional de los cuatro establecimientos que componen la Red de Salud Capredena, la que durante el año 2019 atendió un total de 50.790 pacientes, ejecutando 2.868 cirugías, 71.369 consultas médicas, 47.862 informes médicos, 29.867 procedimientos médicos y 52.329 consultas y procedimientos dentales.

Con el fin de acercar la Red a los usuarios el año 2019, se realizaron 18 operativos oftalmológicos dirigido a usuarios (as) de CAPREDENA y público en general, atendiendo a 370 pacientes, tanto en Santiago como en regiones; obteniendo un 92,2% de satisfacción.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

- Traspaso de los trámites de mayor frecuencia, y que no requieren revisión y análisis de expediente desde los Subdepartamentos de Pensiones en Régimen y Liquidación de Pensiones a las Plataformas de Atención de Público. Iniciativa generada a partir del convenio establecido con el Ministerio de Defensa Nacional y la Contraloría General de la República.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Ejecutar Plan de Capacitación dirigido a las Agencias y Oficinas Regionales de CAPREDENA, así como a las Plataformas de Atención de Público de la Casa Matriz, respecto de las principales materias de consulta del primer pago de pensiones de retiro y montepío. Iniciativa generada a partir del convenio establecido con el Ministerio de Defensa Nacional y la Contraloría General de la República

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Elaboración de Bases de Licitación para el Desarrollo de aplicaciones de Apoyo al Proceso de Pago de Pensiones.

Recursos asignados: S42.000.000.

- Mejorar el tiempo promedio de tramitación de las Solicitud de Certificado de años de Servicio. Tramite transversal con cobertura nacional y que forma parte del programa Marco del PMG 2020.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa

- Promulgación del nuevo Reglamento de Préstamos y su implementación ya que se perfecciona, crea nuevos productos crediticios (educación, emprendimiento y desahucio), incorpora la figura del conviviente civil e integra nuevas normativas sobre créditos, entre otros.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Análisis de los beneficios del reglamento BAS para su actualización y contribuir a la optimización y eficiencia en la concesión de beneficios del Área de Asistencia Social.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Elaborar un diagnóstico y propuesta de actualización al programa de capacitación que entrega el Área de Asistencia Social.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Previa aprobación respectiva de la autoridad pertinente, proceder a la implementación de las modificaciones al Decreto Supremo N° 204, Reglamento de Medicina Curativa de CAPREDENA: esta iniciativa favorecerá a nuestros usuarios que podrán solicitar reembolsos por fármacos adquiridos en farmacias populares y acceder en forma más expedita a las prestaciones de salud que requieran.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Facilitar el acceso de los beneficiarios del Sistema de Salud de CAPREDENA a atenciones primarias en los Centros de Salud comunales, gestionado la suscripción de convenios con los departamentos o corporaciones de salud de las municipalidades con mayor densidad poblacional de afiliados a nuestro Sistema.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Mejoramiento continuo del sistema informático del Sistema de Salud: agilizar y controlar la entrega de reembolsos por gastos médicos; optimizar el procesamiento de las cobranzas por cuentas médicas y

permitir una disponibilidad de información apropiada para la toma de decisiones y para definición de políticas del Fondo de Medicina Curativa.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Actualización de las Políticas de Crédito del Fondo de Medicina Curativa de Sistema de Salud Capredena: orientada a optimizar la gestión financiera del fondo y regular el acceso a los préstamos de salud.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Actualización de la Guía del Usuario del Sistema de Salud Capredena: con el fin de entregar información integral respecto de la cobertura de la red asistencial, acceso al crédito de salud, mecanismo de pago de los préstamos médicos y condiciones para su acceso.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Incorporar al usuario en el diseño de los servicios institucionales.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Incorporar acciones inclusivas para garantizar el acceso igualitario en todas las plataformas de atención de público.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Fortalecer la atención, a través de la plataforma virtual potenciando la usabilidad e interacción por parte de los usuarios (as) de los servicios en línea.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Call Center: aumentar la tasa de respuesta, potenciando herramientas complementarias para dar respuesta al usuario (a).

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Mejorar las vías de contacto e información disponibles para el servicio activo de las distintas ramas de las FFAA.

Recursos asignados: no se prevé recursos adicionales para esta iniciativa.

- Mantener altos niveles de satisfacción y confianza que declaran los usuarios (as).

Recursos asignados: M\$9.400 en el presupuesto 2020

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

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 los requerimientos y las necesidades de seguridad social de nuestros usuarios, de forma proba, transparente e inclusiva, a través del desarrollo y compromiso funcionario

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr Descripción

- 1 Durante el año 2019, el 90,46% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a productos estratégicos, permitiendo otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a nuestros beneficiarios.

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 5 Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Desarrollar y aplicar un modelo de diseño de servicios, con foco en la innovación, que permita organizar las interacciones entre nuestros usuarios y la institución, agregue valor público a los servicios entregados y responda a las necesidades de éstos.	5	1,2,3
2 Agregar valor al trabajo de la Institución en el diseño y entrega de servicios, instaurando modelos de innovación que permitan incorporar mejoras en la gestión y en la satisfacción de sus usuarios.	5	1,2,3
3 Incrementar la descentralización de la gestión y de los procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación al interior de la Institución y con los entes externos con los cuales nos vinculamos en cumplimiento de nuestras funciones.	5	1,2,3
4 Mejorar la calidad de vida de los funcionarios, los ambientes laborales y las oportunidades de desarrollo, mediante la construcción e implementación de un plan estratégico de gestión y desarrollo de personas con miras a aumentar el compromiso, el sentido de pertenencia y en consecuencia lograr mayor satisfacción de los usuarios.	None	1,2,3

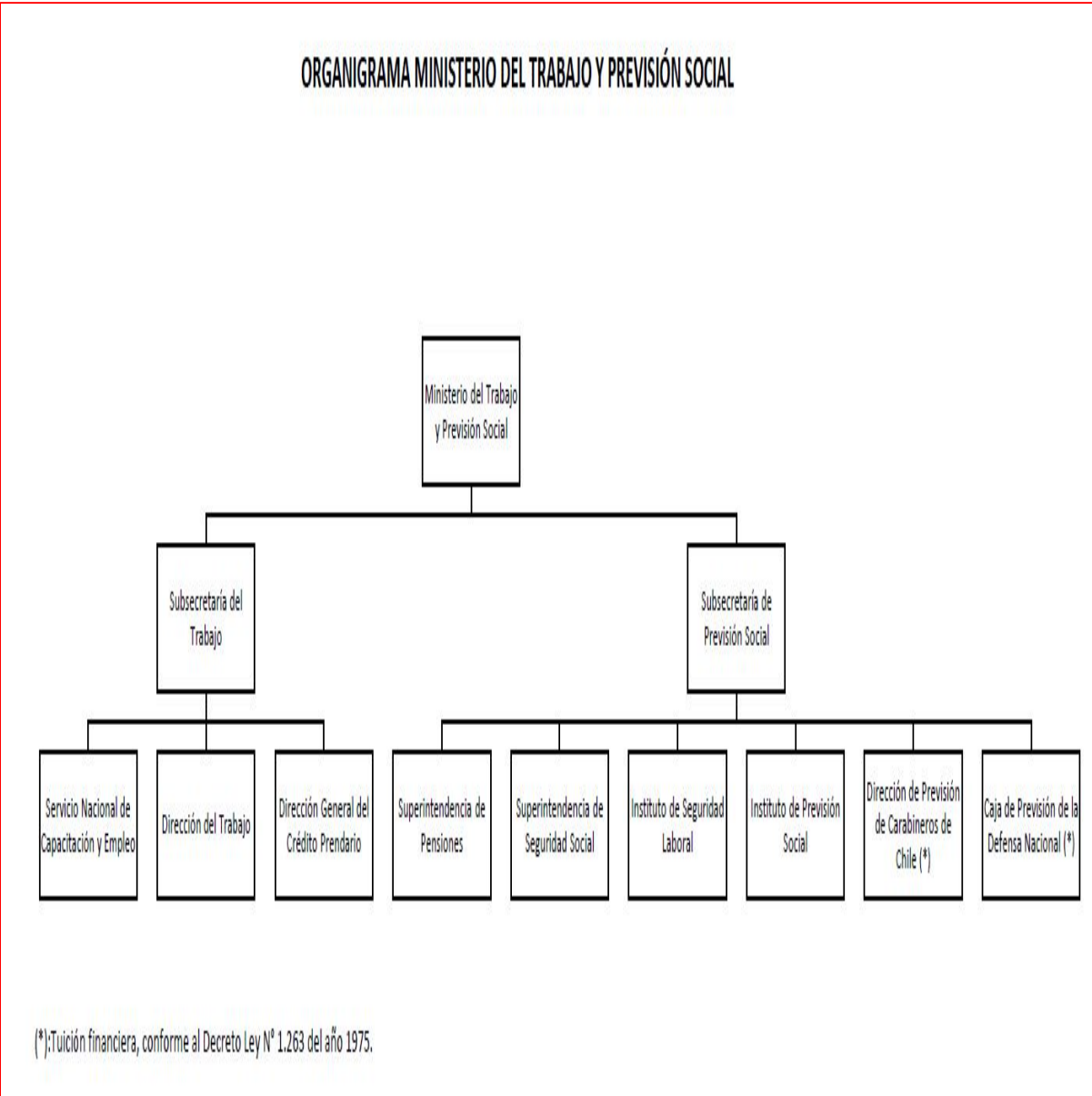
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

Cientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción	Cantidad
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 .	69.838
2 Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas.. Pensiones de retiro. Pensiones de montepíos. Cargas familiares. Retenciones judiciales.	160.283

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Cristián Rojas Grüzmacher
Jefe División Planificación y Desarrollo	Arturo Vergara Soto
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez
Secretario General	Ricardo Alvia Muñoz
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Directora Centros de Salud y Rehabilitación	Claudia Bravo Medina
Jefe (S) División Atención a Usuarios	Mariel Zamorano Ramírez
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Gestión y Desarrollo de Personas	Luis Patricio Méndez López
Jefe División Tecnologías de la Información	Mauricio Jacque Núñez
Jefe (S) División Administración y Finanzas	Pablo Caniulao Muñoz
Fiscal	Mauricio García Cuello
Jefe División Jurídica	Marcelo Díaz Lisboa

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 100,00 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.

Producto Estratégico

Servicios Previsionales
 - Pago de Pensiones

Fórmula del Indicador

Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	41,13	41,08	39,72	39,74	100,00 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.

Producto Estratégico

Servicios Previsionales
 - Desahucio

Fórmula del Indicador

Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	18,38	18,49	18,06	18,07	100,00 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión

Producto Estratégico

Servicios Previsionales
 - Pago de Pensiones

Fórmula del Indicador

Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	20,48	19,10	18,55	19,95	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de satisfacción neta con los canales de atención de CAPREDENA

Producto Estratégico

None

Fórmula del Indicador

$$\frac{((\text{Nro. Usuarios/as encuestados/as} \times \text{Porcentaje de Satisfacción ponderado}) - (\text{Nro. Usuarios/as Encuestados/as} \times \text{Porcentaje de Insatisfacción ponderado}))}{(\text{Número de ciudadanos/as encuestados/as})} \times 100$$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	86,89	0,00	88,83	87,50	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	35,00%	35,00%
Gestión Eficaz	3	40,00%	40,00%
Eficiencia Institucional	3	25,00%	25,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				35,00%	35,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	98%	99.00%	101.02%	5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	63%	63.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	39.74 días	39.72 días	100.05%	20.00%	20.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	27 días	23.00 días	117.39%	5.00%	5.00%
Gestión Eficaz				40,00%	40,00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	41%	44.00%	107.32%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	19.95 días	18.55 días	107.55%	20.00%	20.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	15.00%	15.00%
Eficiencia Institucional				25,00%	25,00%

Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	10%	9.00%	111.11%	15.00%	15.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	81.85 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

El resultado 2019 de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional fue de 100%, cumpliendo todos sus compromisos.

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2019	1	148	3	100	8%
2	2019	2	143	3	100	8%
3	2019	3	98	3	100	8%
4	2019	4	108	3	100	8%
5	2019	5	43	3	100	8%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 467.665.617

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 866

% del gasto total en subtítulo 21

4 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

1. El compromiso para el año 2019 fue capacitar a lo menos 40 funcionarios y funcionarias de planta y contrata, de los 448 a la dotación existente al 31 de diciembre de 2019, considerando además a los/as que ya han sido capacitados desde el año 2014, para ello se coordinó con la División de Gestión y Desarrollo de Personas la incorporación en el Plan Anual de Capacitación 2019 del desarrollo del curso o taller de Enfoque de género.
2. Disminución de los tiempos de tramitación de las pensiones de montepío, el cual para el año 2018 era de 40 días, al mes de diciembre de 2019 este indicador llegó a 39.72 días, cumpliendo de esta manera con la meta establecida de 39.74 días, en términos porcentuales fue cumplida en un 100,05%.
3. Implementación de un plan de difusión especialmente dirigido a usuarias que buscó difundir los derechos previsionales y los beneficios y servicios de acuerdo a las particularidades y características de cada una, gracias a la implementación del Plan de Difusión se logra el 100% de mujeres informadas, considerando un universo de 41.782 (octubre 2019), disminuyendo de esta manera la barrera de género detectada, relativa al desconocimiento de los productos institucionales.
4. Referente a los sistemas de información, podemos destacar que; CAPREDENA cuenta con 18 sistemas de información que se refieren a personas, de los cuales hasta 2018 producto de un trabajo realizado en base a los compromisos PMG 2018, en 17 ellos se incorporó la desagregación por sexo, por lo cual el año 2019 se definió diseñar una estrategia para incorporar en el "Sistema Contact Center" (sistema faltante) la desagregación por sexo necesaria para contar con el 100% de los sistemas de información a personas con esta desagregación, con lo cual desde agosto la Institución cuenta con todos sus sistemas de información a personas con desagregación por sexo.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

No aplica a este Servicio

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio