

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE
CARABINEROS DE CHILE

21 de Mayo N° 592, teléfono 022 951 75 00
www.dipreca.cl

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2014	7
4. Desafíos para el año 2015	17
5. Anexos	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas.....	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	22
c) Principales Autoridades	24
Anexo 2: Recursos Humanos.....	25
Anexo 3: Recursos Financieros	33
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014	39
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	42
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.....	43
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	45
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	46
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014	46
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	47

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile tiene como misión entregar servicios de pensión, salud y asistencias –a través de un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones– a sus 260.000 beneficiarios(as) de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Gendarmería de Chile, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

Con tal propósito, los pilares estratégicos de la institución son: incorporar mejoras tecnológicas que permitan contar con sistemas de información modernos; instaurar un modelo de atención y red de salud eficientes, fortaleciendo la complementariedad de servicios entregados; generar los canales necesarios de participación de los beneficiarios(as) en los planes institucionales; mantener y certificar los procesos de negocio bajo estándares de calidad ISO 9001; y obtener la acreditación hospitalaria. Todo lo anterior debe ir acompañado del fortalecimiento permanente de las competencias del personal, mediante una carrera funcionaria acorde a los perfiles necesarios para desarrollar sus funciones.

En el área de salud, los principales logros del año 2014 fueron el desarrollo de proyectos de inversión para mejorar las instalaciones hospitalarias y optimizar la atención a los pacientes, además de la obtención de un resultado operacional positivo. Se fortalecieron las relaciones de cooperación con la red de salud de Carabineros, mediante la suscripción de convenios para tales efectos. Y en materia preventiva, se logró el 80% de realización de exámenes preventivos a nivel nacional.

En el área de pensiones, se introdujeron mejoras tecnológicas que permiten una mayor confiabilidad en el manejo de la información. En específico, se mejoró la Base Única de Beneficiarios (BUB), definiendo nuevas reglas de negocio eficientes y eficaces, con sistemas (Pensiones e Imposiciones) orientados a las necesidades de los usuarios(as). En el ámbito de gestión, se obtuvo la certificación y re-certificación del 100% de los procesos de negocio: pensiones, salud, asistencia, servicio jurídico, así como la concerniente a los procesos de apoyo en materia de gestión de Recursos Humanos del nivel central.

Finalmente, todo lo anterior se tradujo en una mejora de la percepción que tienen los(as) beneficiarios(as), eje principal de los esfuerzos del personal de DIPRECA. Así, en la encuesta anual realizada a los beneficiarios(as), se registró un 95,5% de satisfacción con los servicios recibidos, lo que constituye un desempeño de excelencia.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2014, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.




JAVIERA BLANCO SUÁREZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por intermedio de la Subsecretaría del Interior, y en lo presupuestario, dado su carácter previsional, por medio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Su misión es entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros 260 mil beneficiarios(as) de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA, distribuidos a lo largo del país.

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

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

Para dar cumplimiento a su misión y objetivos, DIPRECA contó durante el año 2014 con un presupuesto de MM\$627.110 y una dotación efectiva de 2.297 funcionarios, correspondiendo 1.653 de ellos al Hospital DIPRECA (HOSDIP).

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

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

En el ámbito de salud, el Hospital DIPRECA, tiene entre sus principales logros: i) Resultado Operacional positivo de MM\$105; ii) En el ámbito comercial del HOSDIP, se inaugura centro de cirugía robótica, en el marco del acuerdo de complementariedad en salud con Carabineros, incorporando en el Hospital DIPRECA un equipo robótico de última generación, el robot "Da Vinci si" para realizar intervenciones quirúrgicas, complejas y mínimamente invasivas; iii) La continuidad en la implementación de un control de salud, denominado Programa de Salud Integral, orientado a la detección precoz de enfermedades con cobertura a beneficiarios(as) imponentes en retiro, montepiados (as), y también cargas familiares; iv) Traslado de la parte clínica del Servicio de Medicina preventiva, a un centro de atención en el Hospital DIPRECA la que cuenta con instalaciones idóneas y que significarán un ahorro importante de recursos y de seguridad, entre otras iniciativas

En su rol asegurador de salud, DIPRECA incrementó los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud en un 20,9%, llegando en el año 2014 a MM\$ 77.318. Lo anterior permitió financiar un total de 6.824.231 prestaciones de Salud, un 3,7% más que el año 2013 y que incluye al HOSDIP, Servicio Médico y la red de prestadores del extra sistema de salud, con los que DIPRECA mantiene Convenio. Entre los principales logros del Administrador de Fondos de Salud, se puede destacar: i) Convenio con la red de salud de Carabineros, bajo el concepto de "prestador preferencial" en el cual se pone a disposición de todos los(as) beneficiarios(as) de DIPRECA a nivel nacional, la Red de salud que considera policlínicos y consultorios de Carabineros, logrando con ello el 100% de cobertura de atención primaria; ii) La suscripción de nuevos convenios de atención médica con mejor cobertura territorial y de especialidades y iii) Marcha blanca de identificador biométrico en la plataforma de atención al beneficiario, estableciendo las bases para su total implementación para el año 2015.

En el ámbito Previsional, para el año 2014 se destaca: el pago por un total de 778.457 pensiones, que representan un aumento de un 0,9% por este concepto en comparación al año 2013; entrada en vigencia de la ley que modifica diversos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Orden y Seguridad Pública, y Gendarmería de Chile; y la optimización en los tiempos de tramitación, lo que se traduce en la disminución en un día en los procesos de primer pago de pensión normal, pensión de Montepío y solicitudes de asignación familiar en comparación al año anterior.

En el ámbito asistencial, se entregaron préstamos por un monto de MM\$ 10.767, correspondiente a un 9,6% más que el año anterior, entregando más de 20.239 préstamos financieros. En el aspecto social, se continuó con la implementación de "DIPRECA móvil" un programa consistente en charlas de los beneficios que entrega DIPRECA además de infoalfabetización para el sector pasivo.

En relación a la gestión transversal de la Institución se ha obtenido la mantención, certificación y ampliación del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos más relevantes de las áreas de Administración de Pensiones, Administración de Fondos de Salud, Asistencia Jurídica, Asistencia Total y Gestión de Recursos Humanos. Además, durante el 2014 se implementó la norma ISO 9001:2008 en los procesos de Auditoría Interna y Atención Integral al(la) Beneficiario(a), en esta última incluyendo tanto la atención directa como aquellas requeridas por las Leyes N° 19.880 y 20.285 entre otras, esperándose obtener su certificación durante el 2015.

Se efectuó la presentación oficial del Plan de Mediano Plazo (PMP) 2015 – 2018 y contó con la asistencia de representantes del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, de Carabineros, de la Policía de Investigaciones y Gendarmería de Chile, Cuerpo de Generales, círculos de las distintas Instituciones, organizaciones gremiales y jefaturas de DIPRECA. En este lanzamiento se expusieron las mejoras en gestión y se destacaron los avances en materias de salud y previsión.

Finalizando el presente Balance de Gestión Anual, como principales desafíos para el año 2015 se tiene: i) Mejorar la cobertura en Hospital DIPRECA en términos de cantidad de prestaciones lo que permitirá recuperar a lo menos el 30% del gasto de salud curativa que actualmente se utiliza en el extra sistema; ii) Acreditación Hospitalaria de manera de garantizar la atención que otorga el Hospital DIPRECA, por medio de estándares y protocolos establecidos para asegurar la calidad de la atención de los pacientes; iii) Recertificación y ampliación del alcance bajo la norma ISO 9001:2008 de los procesos de DIPRECA Central; iv) Optimizar los tiempos de tramitación de los productos asociados al área Pensiones, Salud y Asistencias; v) Mejora en los indicadores de gestión hospitalaria para entregar prestaciones de salud oportunas y de calidad a los(as) beneficiarios(as), entre otros.

Finalmente, es importante destacar la satisfacción global de los(as) beneficiarios(as) de la Dirección de Previsión de Carabineros con respecto a la atención brindada en los espacios de atención durante el 2014 y que alcanzó un 95,5%, como resultado de las mejoras que DIPRECA implementó para darles una mejor atención, y entregarles productos y beneficios de mayor calidad.

Mantener este reconocimiento y las mejoras que lo sustentan, es el gran desafío y el compromiso de este Servicio con sus beneficiarios(as), para ello seguirá desarrollando acciones orientadas a entregar productos con alto estándar de calidad y un servicio de excelencia.


JORGE FUENTEALBA FONTECILLA
DIRECTOR DE PREVISIÓN (S)

3. Resultados de la Gestión año 2014

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

Durante el año 2014, esta Dirección alcanzó un importante grado de cumplimiento de los objetivos trazados y los compromisos adquiridos con sus beneficiarios(as). Lo anterior, se refleja en los resultados de las Unidades de Negocio que se mencionan a continuación:

Área Prestadora de Salud:

Durante el año 2014 en el Hospital DIPRECA (HOSDIP) se destaca un resultado operacional positivo de MM\$105, principalmente por las siguientes medidas: i) Aumento en los ingresos por ventas, producto de mejores tarifas negociadas con la Administradora de Fondos de Salud de la DIPRECA, permitiendo con ello mejorar las tarifas a patrocinados, convenios y particulares; ii) Durante este año se ha seguido perfeccionando de la determinación de los costos con la finalidad de optimizar los recursos del HOSDIP.

En el ámbito administrativo, durante el año 2014 se mejoró el procedimiento interno de abastecimiento del Hospital DIPRECA, lo que representó que en promedio el HOSDIP se abasteciera en más de un 67,6% por medio de licitación y convenio marco, y al considerar sólo los últimos 3 meses del año, alcanzar un porcentaje mayor al 90% en este aspecto. Al comparar estos resultados con el año 2013, se observa un incremento aproximado de un 300% lo que muestra los destacables avances en esta materia.

En cuanto a la acreditación del Hospital DIPRECA, se trabajó en el cierre de las brechas existentes que permitieran acceder a la acreditación hospitalaria, logrando el cumplimiento del 100% de las características obligatorias, las que fueron auditadas en una primera instancia por medio de una auto evaluación, quedando pendiente para el año 2015 la evaluación externa más la autorización sanitaria de la SEREMI de Salud.

Se realizó con éxito la primera versión de la Expo Salud en el Hospital DIPRECA cuyo objetivo fue el de informar sobre los distintos servicios y especialidades que ofrece a sus beneficiarios(as). Durante la actividad, los beneficiarios(as) y el público en general, tuvieron la oportunidad de conocer el trabajo clínico y administrativo que se realiza tanto en DIPRECA como en el Hospital. Además se realizaron diferentes exámenes, como toma de colesterol y presión, exámenes con un ecógrafo, entre otros. Esta exposición contó con la participación de la División de Cirugía y especialidades, la División de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Oficina de Acceso al Hospital (OIRS), el Programa de

Salud Integral (PSI), Policlínico, Farmacia, Prevención de Riesgos, Servicio Jurídico, entre otros participantes.

Por otro lado, en el ámbito comercial del HOSDIP, durante el 2014 se inaugura centro de cirugía robótica. En el marco del acuerdo de complementariedad en salud con Carabineros, se incorporó en el Hospital DIPRECA un equipo robótico de última generación, el robot "Da Vinci si" para realizar intervenciones quirúrgicas, entregando a los(as) beneficiarios(as) del Sistema el acceso a cirugías complejas y mínimamente invasivas, lo cual se traduce en una menor tasa de complicaciones respecto de las cirugías convencionales. Este equipo de última generación para las intervenciones quirúrgicas, forma parte de una serie de medidas para mejorar y modernizar la atención de salud de todos los beneficiarios(as).

Durante este año, se prosiguió con la ejecución del Programa de Salud Integral (PSI) el que tiene por objetivo dar continuidad a los controles de medicina Preventiva que recibieron los imponentes durante su época activa además de aplicarse a sus cargas familiares y cargas familiares del personal activo, implementándose en las ciudades de Arica, Iquique, La Serena, Viña del Mar, La Calera, Rancagua, Curicó, Talca, Parral, Concepción, Chillán, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, lográndose durante el año 2014 más de 3 mil beneficiarios(as) atendidos a nivel nacional.

En este mismo marco, a partir del mes de agosto se concretó el traslado de la parte clínica del Servicio de Medicina preventiva, logrando con esto reubicar desde unas instalaciones arrendadas y que no reunían los requisitos de crecimiento y de comodidad de las dotaciones en la Región Metropolitana, a un centro de atención en el Hospital DIPRECA la que cuenta con instalaciones idóneas y que significarán un ahorro importante de recursos y de seguridad. Desde mediados del año 2014 este traslado significó la atención de más de 10.000 funcionarios en el HOSDIP con una facturación que alcanzó más de M\$ 591.436.

En el Servicio de Medicina Preventiva propiamente tal, durante el año 2014 el examen de Medicina Preventiva se realizó a 56.618 funcionarios en servicio activo a lo largo de todo el territorio nacional, correspondiente a aproximadamente el 80% del universo total. Este examen, tiene como objetivo vigilar permanentemente el estado de salud de los(as) beneficiarios(as) en servicio activo, para así diagnosticar y tratar tempranamente enfermedades, además de dar seguimiento al paciente hasta su completa recuperación y rehabilitación.

Además, siguiendo con la gestión relativa al Servicio de Medicina Preventiva, en el transcurso del año 2014, se celebraron convenios con nuevos prestadores de salud en 5 ciudades, siendo estas: Castro, San Antonio, Puerto Montt, Coyhaique y Coquimbo. Lo anterior, se traduce en el 100% de las regiones del país con cobertura del examen de medicina preventiva.

Respecto al Servicio Médico de DIPRECA (SERMED), durante el año 2014 se entregaron más de 270 mil prestaciones, equivalente a un incremento de un 9% en relación al mismo periodo del año anterior. Además, hubo un decrecimiento de un 21,1% en los gastos (monto equivalente a M\$129.809) para brindar atenciones de salud a los(as) beneficiarios(as) de DIPRECA. Esto se debió principalmente, a la derivación de las consultas médicas de especialidades al Hospital DIPRECA, redundando en un menor egreso por concepto de remuneraciones del personal médico encargado de este tipo de servicios, reflejado con alta notoriedad, a contar de mayo de 2014. Además, esto va enlazado con el trabajo realizado durante este periodo, en donde se costearon 37 tipos de prestaciones, las que representan un 83,61% del total de sus ingresos, esto permitió establecer la relación de equilibrio entre el valor de atención al público y el valor determinado como costo individual de las prestaciones médicas.

Continuando con la gestión 2014 del SERMED, se llevó a cabo un estudio de demanda de acuerdo a las prevalencias nacionales incluyendo la demanda de la Administradora de Fondos de Salud de DIPRECA, y se implementaron 3 programas integrales de salud, correspondientes a: Programa Cardiovascular, Programa Adulto Mayor y Programa de Salud Mental, todos cuentan con Médicos Familiares para la entrega integral de atención a los beneficiarios(as) de DIPRECA, además de 10 guías de derivación trabajados con especialistas de HOSDIP, permitiendo con esto un seguimiento y control oportuno y de calidad de aquellos beneficiarios con patologías crónicas.

Respecto al Servicio Odontológico de DIPRECA, este logró un incremento en el número de atenciones, correspondiente a un 21%, pasando de 41.599 atenciones en el 2013 a 50.319 en el 2014, explicado principalmente por los siguientes medidas que comenzaron a regir durante el año 2014: i) Implementación de Plan de Marketing orientado a mejorar la calidad de la atención, la infraestructura y oferta de especialidad disponibles, buscando incrementar los ingresos del año 2014 y flexibilización en los medios de pago mediante el uso de tarjetas de crédito. En dicho plan se realizaron las actividades de actualización de página web, participación en Exposalud del Hospital y DIPRECA central, promociones de higiene bucal gratis en odontopediatría, y por tratamientos de operatoria, entre otras; ii) Puesta en funcionamiento de Agenda Electrónica lo que permitió un control exhaustivo del rendimiento de los horarios operativos dentales, logrando con esto una mayor eficiencia del Servicio; iii) Ejecución el plan de mejoramiento de las instalaciones del Servicio Odontológico permitiendo renovar aquellas áreas que lo requerían (iluminaria, seguridad computación, etc).

Estas medidas, implementadas todas ellas a lo largo del 2014, permitieron en términos presupuestarios, incrementar los ingresos del Servicio Odontológico de DIPRECA y disminuir a su vez los gastos en los que incurrió el Servicio dental, logrando un resultado operacional de M\$22.242.

Área Administradora de Fondos de Salud:

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA incrementó los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud en un 20,9%, en comparación al año 2013, llegando en el año 2014 a MM\$ 77.318 incluyendo los gastos por conceptos de concurrencia, copago y seguro de salud¹. Lo anterior permitió financiar un total 6.824.231 prestaciones de Salud, un 3,7% más que el año 2013 y que incluye al HOSDIP, convenios médicos y la red de prestadores del extra sistema de salud. En la siguiente tabla se muestra con mayor detalle lo señalado:

Tabla N°1: Número de Prestaciones de Salud y Gasto (en Miles de Pesos), por Servicio Hospitalario. Años 2014

Servicio Hospitalario	Número de Prestaciones	Aporte DIPRECA	Aporte Seguro	Copago	Total Gasto
TOTAL	6.824.231	\$ 31.590.462	\$ 24.503.122	\$ 21.224.839	\$ 77.318.423
Hospital DIPRECA	1.512.704	\$ 7.147.930	\$ 7.196.488	\$ 4.398.613	\$ 18.743.030
Hospitales FFAA y de Orden	3.504.941	\$ 11.776.772	\$ 7.534.843	\$ 5.870.267	\$ 25.181.883
Hospitales Clínicos	30.233	\$ 227.372	\$ 262.518	\$ 430.391	\$ 920.281
Hospitales Privados	131.684	\$ 1.632.384	\$ 936.493	\$ 1.583.458	\$ 4.152.336
Hospitales SNSS	288.380	\$ 1.320.209	\$ 723.455	\$ 820.742	\$ 2.864.405
Profesionales Privados	1.302.140	\$ 9.165.354	\$ 7.615.235	\$ 8.121.367	\$ 24.901.956
Reintegros	54.149	\$ 320.442	\$ 234.090	\$ 0	\$ 554.532

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

Con el objeto de mejorar la administración de salud y cobertura, durante el 2014 se llevó a cabo la tarea de establecer un convenio con la red de salud de Carabineros, bajo el concepto de "prestador preferencial", lo que se traduce en ampliar los convenios institucionales, dejando al prestador de salud de la red con presencia a nivel nacional y cuyas ventajas son: i) Precios preferentes, por volumen de demanda; ii) Mejorar los sistemas y acelerar los pagos; iii) Disminuir convenios, lo que permite un mayor control y evaluación de éstos; iv) Facilitar el acceso a nuestros los beneficiarios(as) a un sinnúmero de prestaciones de salud en una sola instalación y; v) Incentivar a

¹El gasto en Concurrencia: aporte DIPRECA en el financiamiento de la prestación médica.

El gasto de Seguro de Salud: aporte del Seguro de Salud en el financiamiento de la prestación médica.

El Copago: aporte que debe realizar el beneficiario que recibe la prestación de salud, para financiar la diferencia no cubierta por los aportes de la concurrencia y del seguro de salud.

instituciones locales a desarrollar nuevos servicios. Producto de este convenio, se contrataron médicos en medicina general, medicina interna, pediatría, traumatología y ginecología.

Por otra parte, a finales del año 2014 se inició una marcha blanca a nivel central en la plataforma de atención al beneficiario, estableciendo las bases para comprar el servicio de biometría en el 2015, con esto se pretende modernizar el proceso de identificación al beneficiario ante los prestadores de salud, mejorando la atención, emisión del bono y el proceso de facturación reduciendo aún más el trámite de atención, cobro y pago a prestadores.

Se potenciaron los equipos de trabajo de Beneficios Médicos, que sumado a la existencia de un nuevo Sistema de Liquidación se logra un resultado de pago en sólo 45 días. Resaltando el importante avance en comparación de los últimos años, en donde el proceso de liquidación y pago de prestadores se tardaba alrededor de 8 meses en el 2012, y 2 meses el año 2013.

Respecto a los pagos de beneficios médicos, en los últimos meses del año, se ha capacitado y habilitado a los prestadores de salud del sistema de DIPRECA de todas las regiones, para que migren hacia la modalidad de facturación vía certificado y masiva, la cual entrega enormes beneficios sobre el manejo de información, reducción de errores y plazos de los procesos de pagos de beneficios médicos. A la fecha, se ha iniciado el trabajo con los principales prestadores del extra sistema, tales como Hospitales Navales, Clínicas privadas, centros de salud como Megasalud, Inmunomédica, Capredena y Bionet entre otros, los que representan el 46% de los montos facturados durante 2013-2014, y se espera tener migrado para el primer semestre de 2015, al 90% de los principales prestadores.

En el ámbito de cobertura de convenios médicos a nivel nacional, en los años 2013 y 2014, se priorizaron los convenios en el área hospitalaria en regiones, en que solamente se contaba con hospitales públicos. Es así como en el año 2014 se suscribieron convenios con clínicas que ofrecen una atención integral, contemplando servicio de urgencia, unidad de cuidados intensivos e intermedios y prestaciones paquetizadas, entre las que destacan: i) Servicios Médicos Integrados S.A., de la ciudad de Quilpué; ii) Clínica Valparaíso Spa, V región; iii) Clínica Regional Lircay Spa, VII región; iv) Corporación Beneficencia Osorno, Clínica Alemana de Osorno, X región; v) Clínica Puerto Montt SPA, X región; vi) CAPREDENA, Centro de Rehabilitación y Centro de atención ambulatoria, para la Región Metropolitana.

Asimismo, podemos mencionar importantes logros en la suscripción de convenios tendientes a patologías oncológicas, las que a nivel nacional no contaban con la cobertura requerida, como son ONCOMED y CONAC.

Además, en enero 2014, se logró concretar convenio con la clínica alemana de Santiago orientado a cubrir trasplantes renales los que anteriormente no tenían cobertura en la red de salud de DIPRECA.

Finalmente, en el ámbito de los convenios médicos suscritos, se incrementó el número con prestadores del extra sistema de salud en un 6,7%, pasando de 391 en el año 2013 a 417 convenios de atención médica en el año 2014.

Área de Pensiones:

Durante el año 2014 el área de Pensiones contó con un presupuesto de MM\$ 508.600 lo que representa un aumento de un 6% en comparación con el año anterior, esto permitió pagar un total de 778.457 pensiones, lo que representa un aumento de un 0,9% por este concepto.

Durante el período 2011-2013, se trabajó en la elaboración del Anteproyecto de Ley que elimina el descuento previsional del 5,95% a pensionados mayores de 65 años, además de otras correcciones previsionales. La ley 20.735 recientemente aprobada y que entró en vigencia el 1° de junio de 2014, modifica diversos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Orden y Seguridad Pública, y Gendarmería de Chile, tales como: i) La eliminación del 5,95% del aporte previsional que efectúan los pensionados (as) de DIPRECA mayores de 65 años de edad; ii) La modificación de los asignatarios de montepío; iii) Se restringe, a una única vez, la re liquidación a que tienen derecho los pensionados(as); iv) La eliminación de la cotización simultánea en DIPRECA de otras calidades contractuales compatibles con su cargo.

Se introdujo mejoras tecnológicas que permitirán mayor confiabilidad al manejo de la información con sistemas orientados a las necesidades de los usuarios(as), permitiendo de esta manera dar soporte a la operación de los procesos de negocio de Imposiciones y llevar el registro de la vida impositiva de los más de 79 mil funcionarios en servicio activo y sus más 87 mil cargas. Además, se definió en un 100% los requerimientos del nuevo Sistema de Pensiones y se encuentra en desarrollo más del 70% del software elaborado para CAPREDENA, que sirve como base para el Sistema que utilizará DIPRECA, el que una vez terminado, dará soporte a la operación del proceso de negocio de Pensiones por medio de un nuevo modelo informático para el cálculo y pago a los más de 65 mil pensionados (as) y montepiados (as) del sistema previsional de DIPRECA.

Junto con lo anterior, dentro de los aspectos más relevantes de esta área en el año 2014 se encuentra la mantención de los procesos certificados en el año 2012 bajo la norma ISO 9001:2008, correspondientes a: Registro de eventos de vida impositiva, certificación de vida impositiva, determinación de pensión de retiro y cálculo del primer pago, determinación y cálculo de pago de pensiones normales, descargo y pago de cuota mortuoria, tramitación de beneficios previsionales, tramitación de asignación familiar, retenciones judiciales y tramitación del bono de reconocimiento a los clientes(as) y partes interesadas de DIPRECA.

En el ámbito de Sistemas, se continuó con el trabajo iniciado en el año 2013 en el nuevo Sistema de Imposiciones de DIPRECA, logrando en el 2014 tener el Sistema operativo y funcionando en un 100% en un ambiente de prueba. La segunda etapa de este proyecto y que se desarrollará a partir

del año 2015, corresponderá a la migración de datos. Este Sistema implicará mejorar la calidad y seguridad de los procesos y trámites de vida impositiva del personal activo y sus cargas familiares, se encuentra operativo y funcionando en un 100% en un ambiente de prueba.

Como parte de los resultados de la optimización de los procesos que fueron certificados, se redujo aproximadamente en un día el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de montepío (cargas que reciben la pensión una vez fallecido el imponente), pasando de 14 días en el 2013 como promedio a 13 días en el 2014, además del proceso de pago de asignaciones familiares, donde en el año 2013 se registró 11 días de tramitación en promedio contra los 10 días registrados en el año 2014.

Área Asistencias:

Durante el año 2014, se mantuvo la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 el 100% de los procesos del área, correspondientes a: atención social al beneficiario(a), nombramiento de representante idóneo (Artículo 49) y elaboración de informes sociales reglamentarios y facultativos y otorgamiento de préstamos de auxilio, médicos y habitacionales otorgados a imponentes en servicio activo y pasivo, además se amplió el alcance de certificación a los procesos de asistencia jurídica tales como control de legalidad y atención jurídica de beneficiarios (as).

Con la finalidad de brindar una atención integral desde una mirada social y satisfacer las necesidades de todos los imponentes pasivos y sus cargas familiares, se implementó un módulo de atención social el año 2014 en el Hospital de Carabineros, conformado por asistentes sociales de DIPRECA central y HOSDIP.

Por otro lado, se dio continuidad al programa de difusión y capacitación DIPRECA móvil, es así como en el año 2014 participaron un total de 1.291 funcionarios, divididos en 24 jornadas de trabajo, en 20 ciudades, abarcando desde Chillán a Punta Arenas realizándose un total de 200 horas de capacitación en plataforma de atención al beneficiario.

En relación al producto de Asistencia Financiera, durante el año 2014 se entregaron préstamos por un monto de MM\$ 10.767 lo que representa un 9,6% más que el año anterior, entregando un total de 20.239 préstamos en el año compuestos entre préstamos de auxilio, préstamos habitacionales y préstamos médicos.

Los préstamos de Auxilio fueron los que abarcaron mayor proporción de entrega al beneficiario(a), tanto en monto total como en cantidad, otorgando MM\$ 8.900 y 19.395, lo que representa un 82,7% y 95,8% respectivamente del total de la asistencia financiera brindada.

En el producto de Asistencia Social, se registraron 1.876 casos nuevos durante el año 2014, un aumento de un 26,7% respecto al año anterior, siendo el nombramiento del representante idóneo la

actividad con mayor grado de participación con 639 casos, lo que representa un 34,1% del total de materias totales de Asistencia Social.

Finalmente, en relación al producto Asistencia Jurídica, se entregaron 559 atenciones, reflejando una leve disminución de un 1,4% en relación al año anterior.

Beneficiarios(as):

Durante el 2014 se implementó la norma ISO 9001:2008 en el proceso de Atención Integral al(la) Beneficiario(a), incluyendo tanto la atención directa como aquellas requeridas por las Leyes N° 19.880, 20.285 , entre otras, esperándose obtener su certificación durante el 2015.

Se desarrollaron dos nuevos productos incorporándose de manera online, Boleta de Primer Pago de Pensión y Reliquidación así como también Certificado de Aportes por Prestaciones Médicas. Ambos productos fueron incorporados en el sitio web de DIPRECA. Lo anterior permitió mejorar el acceso de los beneficiarios a los trámites de DIPRECA y en especial los trámites en línea. Continuando con los avances en términos de gestión del año 2014 se encuentra la formalización y regularización de un canal de comunicación para las consultas presenciales extraordinarias realizadas por los beneficiarios(as). De ésta manera se puede registrar, controlar y hacer un seguimiento de todo el proceso, permitiendo que las respuestas a los beneficiarios se entreguen oportunamente.

Incremento de un 9,9% en relación al año anterior en servicios y/o prestaciones entregadas por Chile Atiende a nivel nacional, pasando de unas 48.717 a 53.524 prestaciones.

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

Se destinaron M\$70.000 en inversión a nivel de Oficinas Regionales, disminuyendo en un 7,9% el gasto por este concepto si se compara con igual periodo 2013. Este presupuesto fue destinado en remodelación de la Infraestructura de las Oficinas Regionales de Iquique, Antofagasta, Valdivia, Puerto Montt y Punta Arenas quedando pendiente renovar los espacios de las Oficinas Regionales de Concepción y Viña del Mar, por un monto aproximado de M\$35.000 en el 2015. El presupuesto ejecutado 2014 fue destinado a obras de reparación de las instalaciones, dotándolas de las condiciones que permitan atender de la mejor forma a los beneficiarios(as) de DIPRECA.

Áreas de Apoyo Transversal:

En el Área de gestión, durante este año, se dio cumplimiento al 100% de las metas comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, suscrito por el Ministro del Interior y Seguridad Pública, además de un 100% en los objetivos de gestión institucional del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Se elaboró y distribuyó el Anuario Estadístico 2013 que recoge y destaca los aspectos relevantes de cada una de las Unidades de Negocio y sus resultados, incorporando además un breve análisis que se consideró de utilidad o que pudiera servir de insumo para el desarrollo del trabajo de estas últimas, mejorando la calidad de la información.

Se actualizó el proceso de planificación institucional por periodos de cuatro años, denominado "Plan de Mediano Plazo" (PMP), que se actualiza en forma anual y que tiene por objeto incorporar los proyectos y planes de mejora que surgen a partir de los resultados de las Unidades de Negocio del año anterior, de los estudios y los nuevos compromisos adquiridos por la institución, lo que permite modelar un proyecto institucional que constituye la base de la formulación y discusión presupuestaria del año siguiente, asegurando con ello el financiamiento de las actividades, además del control en la ejecución de ellas y así mejorar permanente los Servicios entregados a los beneficiarios. Lo anterior, se agrega a la gestión y control de las operaciones y el presupuesto, por Unidad de Negocio/Servicio, ya implementadas durante los años anteriores.

En el área contable, el año 2013, se tomó la decisión de reestructurar el Departamento de Contabilidad Central, formando el Área de Análisis Contable, materializándose en febrero del 2014, la cual contempla dentro de sus funciones conciliar las cuentas bancarias, tema sensible en la Institución. Cabe hacer mención que este plan de acción ha sido informado a las divisiones de contabilidad y de administración de la Contraloría General de la República.

En el área de Recursos Humanos en el 2014 se mantuvo la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 los procesos de: Reclutamiento, Selección y Contratación; Desvinculación; Capacitación; Evaluación del Desempeño; Remuneraciones; Higiene, Seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo.

En el área de Auditoría Interna se trabajó en la implementación de los procesos bajo la norma ISO 9001:2008 esperándose su certificación para el año 2015.

En el ámbito de Prevención de Riesgos, DIPRECA ha ejecutado el programa de prevención de riesgos, que contempla visitas e inspecciones de seguridad a las Oficinas Regionales, simulacros de evacuación a nivel nacional, funcionamiento de los Comités Paritarios, capacitaciones, además de generar informes con observaciones que se espera sean subsanadas en el corto plazo, para garantizar la existencia de espacios de trabajos sanos y seguros.

En tanto, en los asuntos comunicacionales de DIPRECA, se realizó por primera vez en la historia de DIPRECA, la Expo Salud de Previsión 2014, efectuando una completa exposición acerca de los servicios e información, a través de todas sus unidades de servicio, convocando a mitad de año a más de 1.000 beneficiarios(as).

En el mismo ámbito del párrafo anterior, se implementó el proyecto DIPRECA Más Cerca de los Círculos, el cual consiste en charlas mensuales relativas a información y beneficios de DIPRECA a círculos de las instituciones adscritas de Carabineros, PDI y Gendarmería de Chile de Santiago y que contempla visita del equipo de Asuntos Institucionales con apoyo audiovisual y gráfico. Se contempla su expansión a todo el país a través de las jefaturas de las oficinas regionales.

4. Desafíos para el año 2015

En el contexto del compromiso de "Mejorar la calidad de atención de los usuarios", DIPRECA continuará el trabajo que está desarrollando, el cual está orientado a optimizar la gestión interna y externa de la organización, de manera tal que permita entregar cada año más y mejores servicios a sus beneficiarios en términos de calidad y eficiencia en el modelo de atención, así como en los procesos institucionales.

Los desafíos específicos destacados para este año 2015 son los siguientes:

- Mejorar cobertura del Hospital DIPRECA en términos de cantidad de prestaciones, lo que permitirá recuperar a lo menos el 30% del gasto de salud curativa que actualmente se utiliza en el extra sistema.
- Mejora en los indicadores de gestión hospitalaria para entregar prestaciones de salud oportunas y de calidad a los(as) beneficiarios(as). Las metas para el año 2015 son las siguientes:
 - Días de estada: 6,5 días.
 - Índice ocupacional: 75%.
 - Suspensión de Intervenciones Quirúrgicas en Pabellón: 13%
- Obtener la acreditación hospitalaria de manera de garantizar la atención que otorga el Hospital DIPRECA, por medio de estándares y protocolos establecidos para asegurar la calidad de la atención de los pacientes, minimizando los errores de procedimiento por medio de la mejora continua.
- Recertificación bajo la norma ISO 9001:2008 de los procesos de DIPRECA Central, entre ellos los procesos del área de Administración de Pensiones, de Administración de Fondos de Salud, de Asistencia Total, de Servicio Social y Fondo de Auxilio Social, de la Gestión de Recursos Humanos y Asistencia Jurídica.

Además se ampliará el alcance incorporando los procesos de Auditoría Interna y Atención Integral al Beneficiario, además de implementar los procesos de Adquisiciones. Todo lo anterior, tiene un presupuesto asignado de aproximadamente M\$13.000.

- Disminuir los tiempos de tramitación de los productos asociados al área Pensiones, lo que permitirá responder como promedio un día antes las solicitudes de los beneficiarios (as). Los resultados esperados de éstos productos para el año 2015 corresponden a:
 - Primeros Pagos Pensiones Normales: 80% de los primeros pagos tramitados en 10 días o menos.
 - Tiempo promedio de tramitación de Pagos de Montepíos: 12 días.
 - Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Asignaciones Familiares: 9 días.

- Implementación definitiva del nuevo Sistema de Imposiciones, mejorando la carga y alimentación de datos de los afiliados al sistema previsional de DIPRECA, permitiendo de esta manera dar soporte a la operación de los procesos de negocio de Imposiciones y llevar el registro de la vida impositiva de los más de 79 mil funcionarios en servicio activo y sus más 87 mil cargas. Para esta implementación definitiva se utilizarán M\$ 53.500.
- Desarrollo del 80% del nuevo Sistema de Pensiones, el que una vez terminado dará soporte a la operación del proceso de negocio de Pensiones por medio de un nuevo modelo informático para el cálculo y pago a los más de 65 mil pensionados (as) y montepiados (as) del sistema previsional de DIPRECA. Para el desarrollo antes mencionado se utilizará en este año M\$ 142.000.
- Reducir los tiempos de tramitación del inicio de las gestiones judiciales, lo que permitirá establecer un tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de los beneficiarios (as) de 2 días. Como referencia el resultado del año 2014 correspondió a 2,8 días de promedio entre los meses de enero a diciembre.
- Mantener la positiva percepción de los beneficiarios (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución mediante planes de acción dirigidos a renovar la satisfacción hacia los principales productos y servicios de DIPRECA. Se espera mantener dicha satisfacción global entorno a un 95%, dato que el año 2014 fue de un 95,5%. El monto estimado del estudio de satisfacción es de M\$15.000.
- Implementación en un 100% del Sistema de Identificación Biométrica lo que permitirá agilizar el proceso de pago, hacer más eficiente el Sistema de salud y entregar comodidad y ahorro de tiempo a los beneficiarios (as). Lo anterior con un presupuesto asignado de M\$80.000.
- Aplicar el examen de Medicina Preventiva a lo menos al 85% de los imponentes en servicio activo.
- Implementar el programa DIPRECA Más Cerca, esta iniciativa desarrollará talleres interactivos en siete regiones a Círculos de personal en retiro sobre los distintos productos, servicios y convenios que ofrece la Institución a sus pensionados. Complementando lo anterior, continuará en circulación la revista "Más Cerca", que permitirá llegar a aproximadamente 50.000 beneficiarios entre su versión impresa y digital. Para el total de estos proyectos, se considera un presupuesto estimado de M\$13.000.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- 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

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

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

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre – Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Pensiones – Pago de una renta substitutiva de las remuneraciones que gozaba en su vida activa el personal adscrito al Sistema Previsional Dipreca (retiro) , o el pago	1,2,3

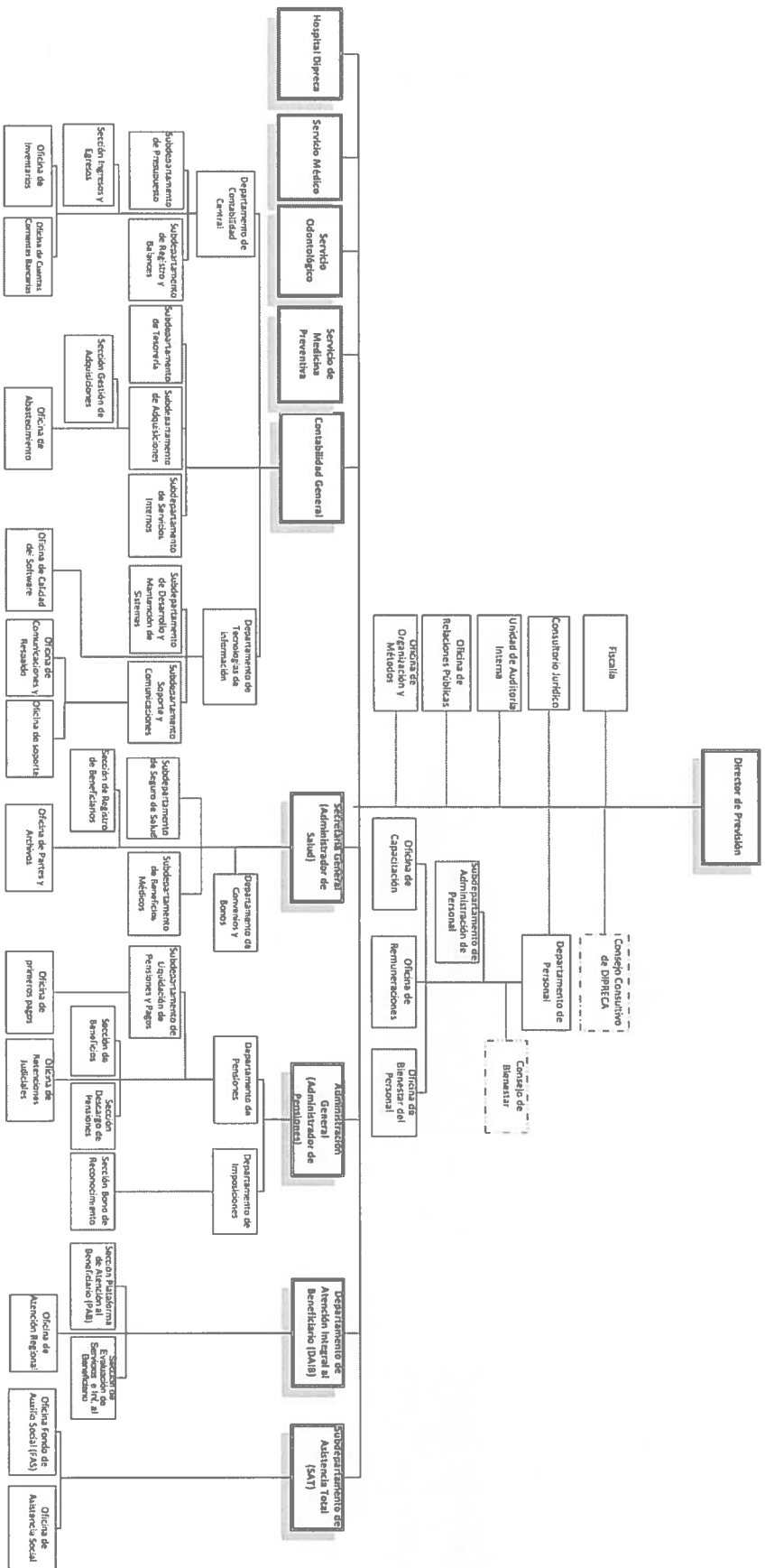
correspondiente a asegurar la continuidad del ingreso económico al beneficiario titular de la pensión (montepíos)

2	Salud – Otorgamiento de Prestaciones de salud con fines curativos y preventivos.	1,2, 3
3	Asistencia financiera, social y jurídica – 1. Apoyo financiero facultativo para los imponentes activos y pasivos pertenecientes a DIPRECA.2.Contribución a la solución de problemáticas sociales planteadas por los imponentes del sistema, mediante la elaboración de informes sociales y orientación social de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.3. Asesoría jurídica en todo tipo de materias legales a todos los imponentes en situación de retiro.	1,2, 3

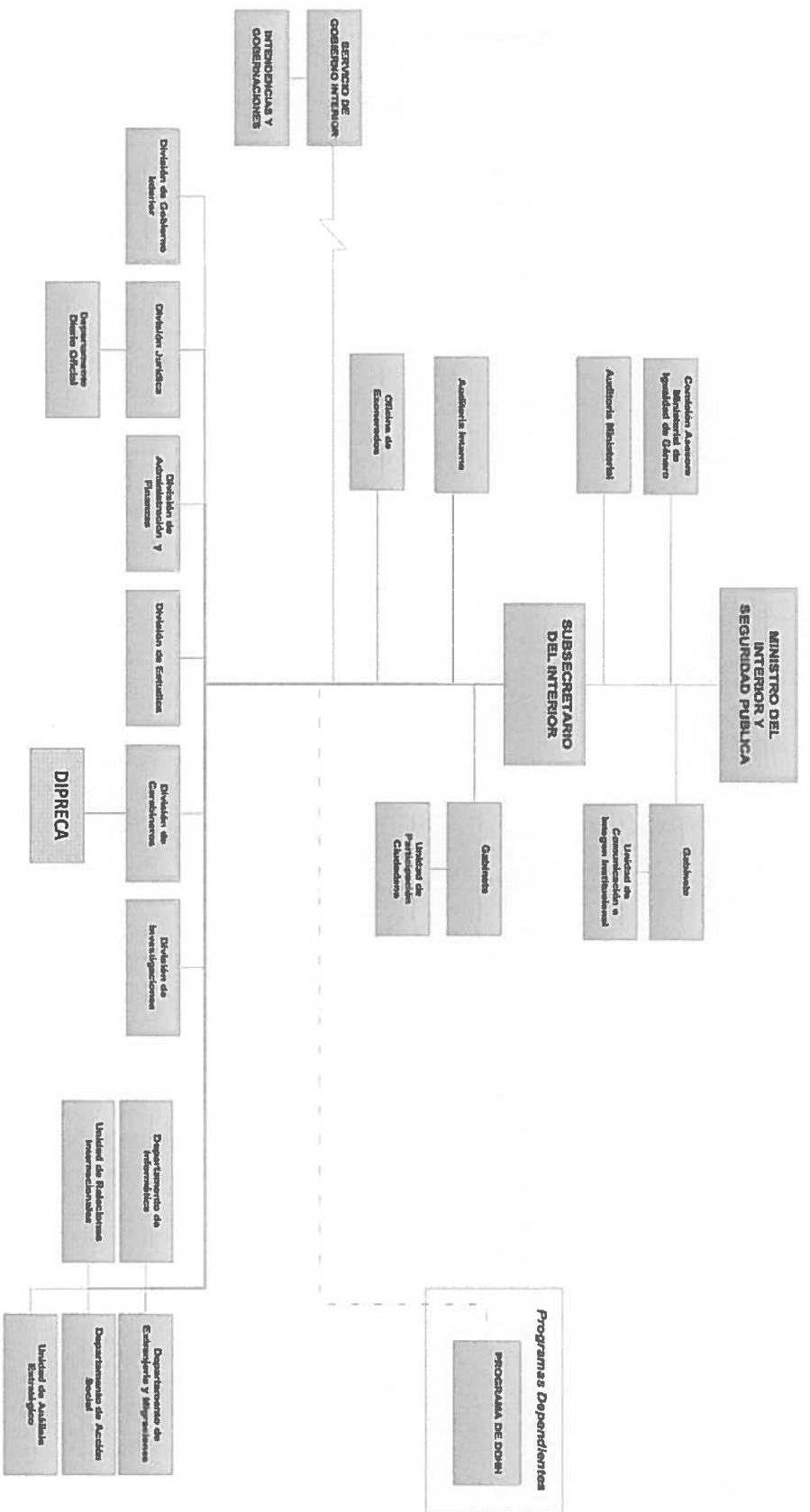
-Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio
 b.1 Organigrama



b.2 Ubicación en la estructura del Ministerio



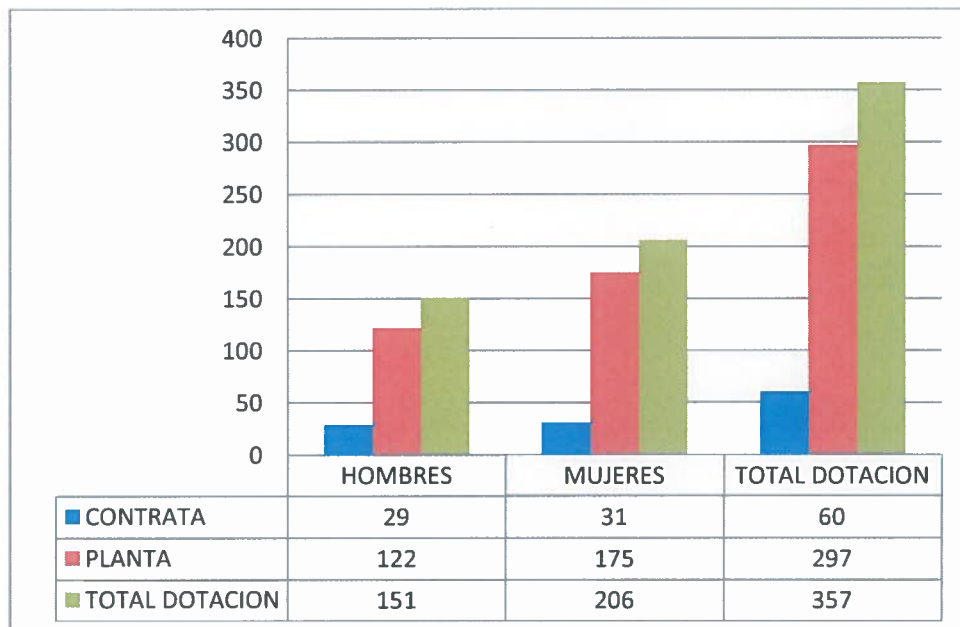
c) Principales Autoridades

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

Anexo 2: Recursos Humanos

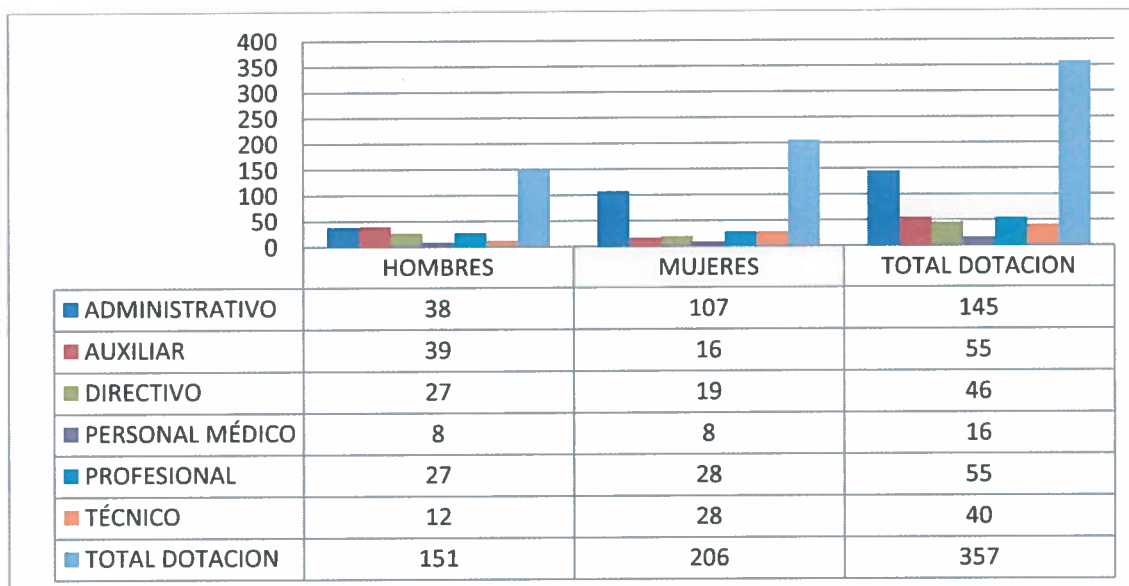
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

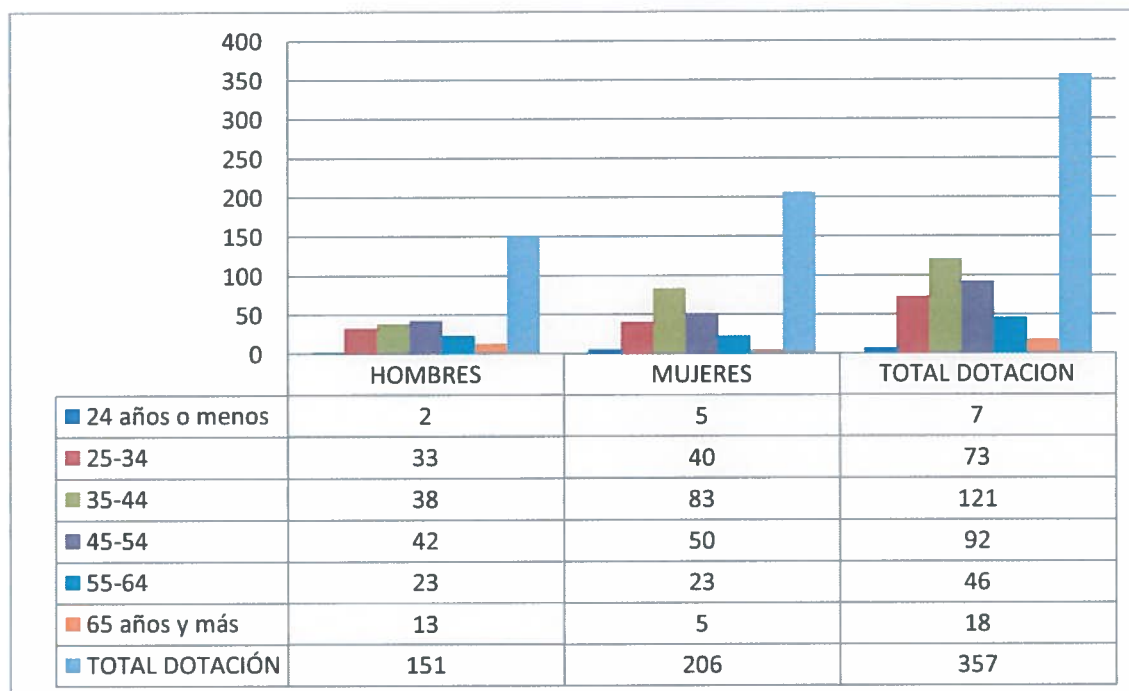


²Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

-Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)

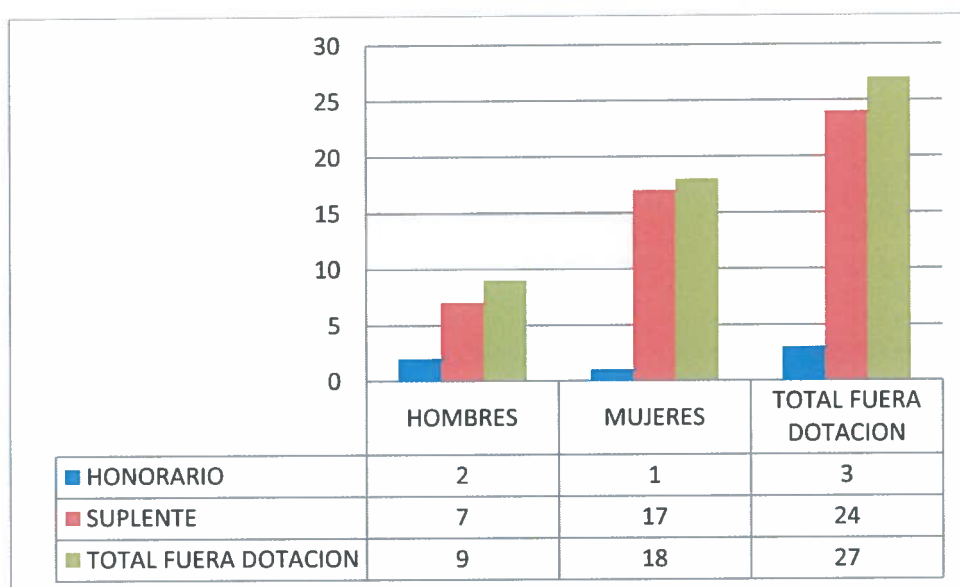


- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

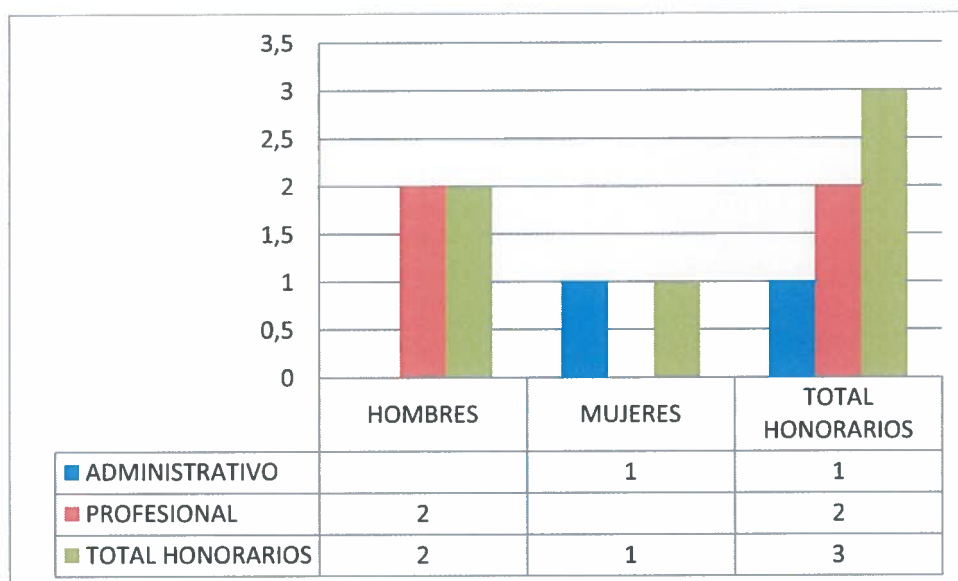


b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2014³, por tipo de contrato(mujeres y hombres)

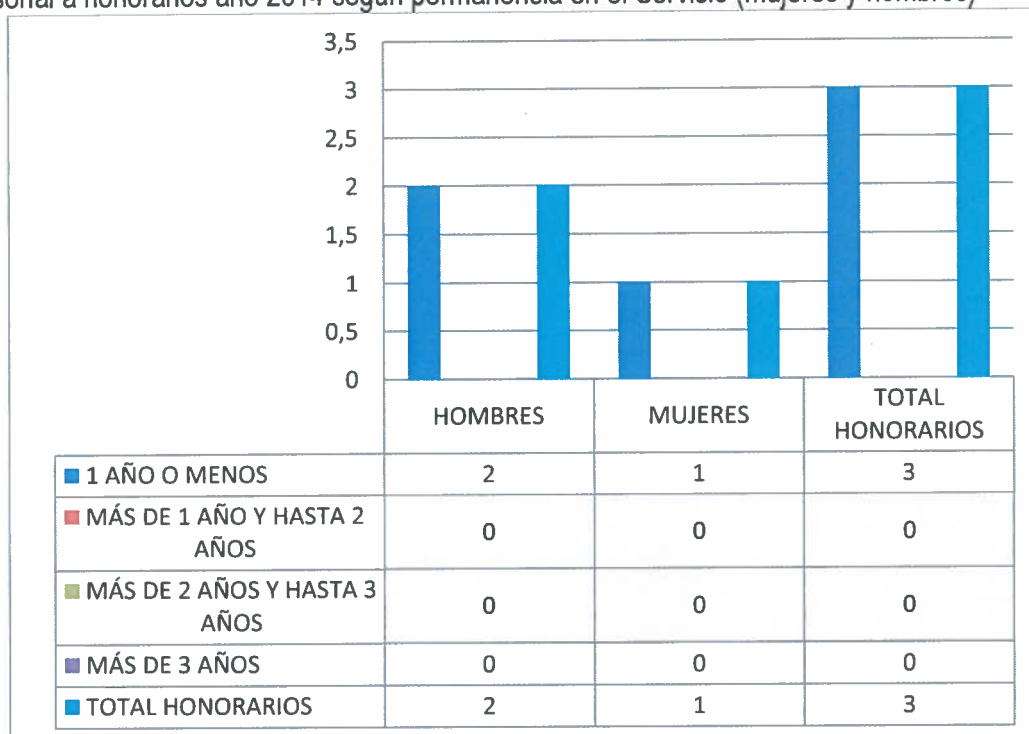


- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



³Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 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 ⁴		Avance ⁵	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	62,5	65	104	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	9,21	10,0	92,1	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	3,08	>100	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	100	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	100	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	8,1	5,88	137,8	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,51	1,12	224,1	

4 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

5 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.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

7 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 ⁴		Avance ⁵	Notas
		2013	2014		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	1,61	1,16	138,8	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	6,14	31	504,9	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	0,83	1,40	168,8	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	76,8	78,4	102,1	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. De capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. De capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	33,8	21,1	62,4	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	30,23	2,1	6,9	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	100	
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). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,87	1,15	75,7	

⁸Evaluación 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.

⁹Considera 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 ⁴		Avance ⁵	Notas
		2013	2014		
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al } 1, \text{ año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,12	0,46	26,1	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,0	0,0	100	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	0,86	2,63	32,7	
7. Evaluación del Desempeño¹¹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	95,81	98,0	102,3	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	3,91	2,0	25,6	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0,28	0	>100	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	100	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	-	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹³ 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	-	
9. Regularización de Honorarios					

¹⁰No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹¹Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹²Sistema 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 periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹³Política 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 ⁴		Avance ⁵	Notas
		2013	2014		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$		0	-	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$		0	-	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$		60	-	

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014			
Denominación	Monto Año 2013 M\$ ¹⁴	Monto Año 2014 M\$	Notas
INGRESOS	620.504.971	629.123.355	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	118.539.061	120.167.251	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.109.473	10.083.060	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	278.450	182.466	
INGRESOS DE OPERACIÓN	146.513	155.694	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.619.225	1.309.135	
APORTE FISCAL	472.140.696	480.879.049	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		2.361	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.094.493		
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	15.577.060	16.344.339	
GASTOS	621.446.025	627.110.271	
GASTOS EN PERSONAL	3.814.578	4.092.367	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.435.639	1.988.618	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	539.917.155	545.335.636	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	55.431.772	56.298.928	
OTROS GASTOS CORRIENTES	106.754	51.438	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	693.994	472.444	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	2.094.493		
PRÉSTAMOS	16.870.066	18.456.099	
SERVICIO DE LA DEUDA	81.574	414.741	
RESULTADO	-941.054	2.013.084	

¹⁴La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	623.445.561	629.135.098	629.123.355	11.743	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	116.990.605	119.640.605	120.167.251	-526.646	
	01		Aportes del Empleador	451.005	251.005	175.959	75.046	
	02		Aportes del Trabajador	116.539.600	119.389.600	119.991.292	-601.692	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.507.647	10.203.964	10.083.060	120.904	
	02		Del Gobierno Central	415.479	231.796	241.752	-9.956	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	415.479	231.796	241.752	-9.956	
	03		De Otras Entidades Públicas	10.092.168	9.972.168	9.841.308	130.860	
		001	Fondo de Auxilio Social	9.733.500	9.733.500	9.614.390	119.110	
	012		Comisión Revalorizadora de Pensiones	358.668	238.668	226.918	11.750	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	402.381	222.381	182.466	39.915	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	198.027	138.027	155.694	-17.667	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.248.979	1.548.979	1.309.135	239.844	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	2.640	2.640	3.091	-451	
	99		Otros	2.246.339	1.546.339	1.306.044	240.295	
09			APORTE FISCAL	477.036.079	481.081.899	480.879.049	202.850	
	01		Libre	477.036.079	481.081.899	480.879.049	202.850	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	15	2.415	2.361	54	
	03		Vehículos		2.400	2.361	39	
	04		Mobiliario y Otros	15	15		15	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	16.061.828	16.296.828	16.344.339	-47.511	
	01		De Asistencia Social	5.729	729	273	456	
	05		Médicos	16.056.099	16.296.099	16.344.066	-47.967	

15Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

18En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

		GASTOS	623.496.401	643.205.883	627.110.271	16.095.612
21		GASTOS EN PERSONAL	3.824.694	4.259.185	4.092.367	166.818
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.747.095	2.672.595	1.988.618	683.977
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	547.089.112	547.564.369	545.335.636	2.228.733
	01	Prestaciones Previsionales	515.120.595	514.404.260	512.497.280	1.906.980
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	508.684.061	505.711.856	503.945.499	1.766.357
	002	Bonificaciones	253.781	3.054.651	3.054.650	1
	003	Bono de Reconocimiento	4.912.984	4.282.984	4.175.499	107.485
	004	Desahucios e Indemnizaciones	433.724	113.724	113.724	
	006	Asignación por Muerte	685.933	900.933	867.796	33.137
	008	Devolución de Imposiciones	150.112	340.112	340.112	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	415.479	231.796	231.847	-51
	001	Asignación Familiar	415.479	231.796	231.847	-51
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	31.553.038	32.928.313	32.606.509	321.804
	001	Indemnización de Cargo Fiscal		15.775	15.774	1
	002	Beneficios Médicos	31.553.038	32.903.038	32.581.237	321.801
	004	Otras indemnizaciones		9.500	9.498	2
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	53.215.963	57.105.553	56.298.928	806.625
	03	A Otras Entidades Públicas	53.215.963	57.105.553	56.298.928	806.625
	281	Fondo de Auxilio Social	9.733.500	9.133.500	9.133.500	
	282	Fondo Desahucio Mutualidad de Carabineros	272	182	181	1
	283	Aporte Medicina Preventiva	4.089.733	4.589.733	4.589.721	12
	284	Aporte Fondo de Desahucio Carabineros	354.888	354.888	349.117	5.771
	285	Aporte Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	401.145	401.145	80.903	320.242
	286	Fondo Medicina Preventiva	7.310.675	7.610.675	7.321.548	289.127
	287	Hospital de Carabineros	5.891.075	7.461.075	7.461.074	1
	288	Fondo Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	14.939.365	15.523.045	15.523.046	-1
	289	Comisión Revalorizadora de Pensiones	9.084.700	10.594.700	10.586.352	8.348
	290	Aporte Fondo Desahucio Policía de Investigaciones	334.015	369.015	345.928	23.087
	291	Fondos Servicio Odontológico	1.076.595	1.067.595	907.558	160.037
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		56.698	51.438	5.260
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		56.698	51.438	5.260
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	467.708	542.208	472.444	69.764

	04	Mobiliario y Otros	7.161	24.161	22.936	1.225
	05	Máquinas y Equipos	16.220	49.220	23.677	25.543
	06	Equipos Informáticos	77.295	101.795	76.554	25.241
	07	Programas Informáticos	367.032	367.032	349.277	17.755
30		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS		12.120.999		12.120.999
	01	Compra de Títulos y Valores		12.120.999		12.120.999
32		PRÉSTAMOS	16.061.829	18.461.829	18.456.099	5.730
	01	De Asistencia Social	5.730	5.730		5.730
	05	Médicos	16.056.099	18.456.099	18.456.099	
34		SERVICIO DE LA DEUDA	90.000	422.447	414.741	7.706
	07	Deuda Flotante	90.000	422.447	414.741	7.706
		RESULTADO	-50.840	-14.070.785	2.013.084	-16.083.869

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)		99,4	98,99	99,16	100,17	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial/ IP devengados]		98,41	71,43	99,56	139,38	
	[IP percibidos/ IP devengados]		101,4	100	100	100	
	[IP percibidos/ Ley inicial]		104,1	140	100,4	71,7	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		45	0,07	3	4285,7	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		45	11	4,5	40,91	

¹⁹Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

²⁰ 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.

²¹ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	14.120.786	2.013.109	16.133.895
	Carteras Netas		-4.997.331	-4.997.331
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-4.997.331	-4.997.331
	Disponibilidad Neta	1.241.297	11.314.560	12.555.857
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.241.297	11.314.560	12.555.857
	Extrapresupuestario neto	12.879.489	-4.304.120	8.575.369
113	Fondos Especiales	14.030.692	471.480	14.502.172
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	17.823.163	3.392.426	21.215.589
214	Depósitos a Terceros	-18.122.502	3.493.011	-14.629.491
216	Ajustes a Disponibilidades	-851.864	-11.661.037	-12.512.901

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica. No hubo Compromisos programáticos durante el año 2014.

²²Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²³

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2014 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final 2014 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
	53.215.963	57.105.553	52.012.484	5.093.069	
TOTAL TRANSFERENCIAS	53.215.963	57.105.553	52.012.484	5.093.069	

g) Inversiones²⁷

No aplica. El servicio no cuenta con subtítulos 30 y 31.

²³Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁴Corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁵Corresponde al vigente al 31.12.2014

²⁶ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

²⁷Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumplimiento SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2012	2013	2014				
Pensiones	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	(N° de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t / Total de primer pago de pensiones tramitados durante el año t) * 100	%	73.68%	75.34%	81.44%	80.00%	SI	101.80%	
	Enfoque de Género: No			(1086.00/1474.00) * 100	(1158.00/1537.00) * 100	(1220.00/1498.00) * 100	(1160.00/1450.00) * 100			
Pensiones	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t / Total de montepíos tramitados año t)	días	14.51 días	14.19 días	13.18 días	13.00 días	SI	98.63%	
	Enfoque de Género: No			(16194.00/1116.00)	(13820.00/974.00)	(16094.00/1221.00)	(17147.00/1319.00)			

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2012	2013	2014				
						2.77días	3.00días			
		(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/ Número total de pensionados patrocinados año t)				(72.00/26.00)	(60.00/20.00)			
Asistencia financiera, social y jurídica.	Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t.		días	4.00días	3.00días	H: 2.84	H: 3.00	SI	108.30%	1
				(12.00/3.00)	(33.00/11.00)	(54.00/19.00)	(30.00/10.00)			
				H: 0.00	H: 0.00	M: 2.57	M: 3.00			
	Enfoque de Género: Si	Hombres:				(18.00/7.00)	(30.00/10.00)			
		Mujeres:		M: 0.00	M: 0.00					
Pensiones	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/ N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	días	12.00días	11.28días	10.10días	10.00días	SI	99.01%	
				(9563.00/797.00)	(6216.00/551.00)	(5594.00/554.00)	(7000.00/700.00)			
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2014	Cum-ple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	No - tas
				2012	2013	2014				
	Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en el año	(N° de usuarios(as) que responden estar muy satisfechos o satisfechos con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en año t/N° de usuarios(as) encuestados(as) en año t)*100	%	92%	96%	75%		SI 128.00%	2	
	Enfoque de Género: No			(1106/1203)*100	0%	(2311/2419)*100	(2475/3300)*100			

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No existen compromisos de gobierno asignados a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador		Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de					asignado	Ponderador obtenido	
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%	60.00%	✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)				O	Mediana	40.00%	40.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	12.00	80.00	81.44	101.80	12.00	101.80	12.00
Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	12.00	13.00	13.18	98.63	12.00	98.63	12.00
Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t.	12.00	3.00	2.77	108.30	12.00	108.30	12.00
Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el	12.00	10.00	10.10	99.01	12.00	99.01	12.00

año t.							
Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en el año	12.00	75.00	96.00	128.00	12.00	128.00	12.00
Total:	60.00				60.00		60.00

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁰	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³¹	Incremento por Desempeño Colectivo ³²
Departamento de Personal	37	3	100%	8%
Contabilidad General	68	5	95%	8%
Asesorías (OYM, RRPP, Fiscalía, Dirección y Auditoría)	47	8	100%	8%
Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	118	4	100%	8%
Administrador de Fondos de Salud	56	6	100%	8%
Administrador de Fondos de Pensiones	54	6	100%	8%
SubDepartamento de Asistencias Total	15	3	100%	8%
Servicio Médico	103	5	100%	8%
Servicio Odontológico	65	4	100%	8%
Servicio de Medicina Preventiva	16	5	100%	8%
Hospital DIPRECA	1653	8	94%	8%

³⁰Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

³¹Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

³²Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

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

No aplica.

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014

N° Ley: 20.734

Fecha: 03.03.2014

Materia: Fija condiciones especiales para la bonificación por retiro voluntario por el periodo que indica y otorga otros beneficios por retiro.

N° Ley: 20.735

Fecha: 01.06.2014

Materia: Modifica algunos aspectos previsionales de las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad Publica y Gendarmería de Chile.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica.