
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL

SANTIAGO DE CHILE

Av. Bulnes 102, Of. 213, Santiago, Chile. / Teléfono (02) 440.6616
www.capredena.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio.....	4
2. Identificación de la Institución.....	6
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución.....	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....	8
• Principales Autoridades.....	9
• Definiciones Estratégicas.....	10
- Misión Institucional.....	10
- Objetivos Estratégicos.....	10
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
• Recursos Humanos.....	12
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	14
• Recursos Financieros.....	15
- Recursos Presupuestarios año 2004.....	15
3. Resultados de la Gestión.....	17
• Cuenta Pública de los Resultados.....	18
- Balance Global.....	18
- Resultado de la Gestión Financiera.....	22
- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos.....	35
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales.....	38
- Informe de Programación Gubernamental.....	38
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	39
• Avances en Materias de Gestión.....	40
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	40
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	41
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.....	43
- Avances en otras Materias de Gestión.....	43
• Proyectos de Ley.....	44
4. Desafíos 2005.....	45

5. Anexos	46
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	47
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	50
• Anexo 3: Programación Gubernamental.....	53
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004.....	54
• Anexo 5: Transferencias Corrientes.....	55
• Anexo 6: Iniciativas de Inversión.....	58
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	60

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	14
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	15-16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	15-16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	22
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	26
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	34
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004	41
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	47
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004	50
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	53
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004	54
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003	54
Cuadro 15: Transferencias Corrientes	55
Cuadro 16: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004.....	58
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	60

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	14

1. Carta del Jefe de Servicio



Dr. Patricio Silva Rojas

La administración del Sistema de Seguridad Social integral para el personal de las Fuerzas Armadas, es la razón de ser de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

La Modernización del Estado, impulsada por el Supremo Gobierno, nos ha permitido brindar un servicio cada vez más eficiente a nuestros beneficiarios, a través de las herramientas tecnológicas que la conforman como también por medio de los cambios en los procedimientos administrativos y en la cultura organizacional.

Las áreas encargadas de dar satisfacción a esas necesidades propias de la Seguridad Social – a la sazón, Pensiones, Imponentes, Salud, Préstamos y Asistencia Social - han continuado desplegando sus mejores empeños en pos de brindar a nuestros usuarios una atención cada vez más oportuna y de mejor calidad.

En el ámbito del Mejoramiento de nuestra Gestión, durante el ejercicio 2004, se implementaron satisfactoriamente las recomendaciones para establecer el Modelo Integral de Atención de Usuarios, correspondiente a la etapa VI del Sistema OIRS.

Otro tanto ocurrió con la temática de la Equidad de Género, donde nuestros esfuerzos estuvieron orientados a implementar un plan de trabajo que nos permitiera avanzar en los ámbitos de difusión de la perspectiva de género. De esta forma, en los sistemas de información, se incorporó la variable género a nuestros Sistema de Préstamos, Atención de Público y de Sugerencias y Reclamos.

Por otra parte, dimos inicio al PMG de Gestión Territorial Integrada, desarrollando la primera etapa, correspondiente al diagnóstico de los productos entregados a los usuarios, desde una perspectiva territorial.

En lo concerniente al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, nuestra Institución aprobó satisfactoriamente sus compromisos del ejercicio, llevando a cabo las actividades contempladas en la etapa VI de este Sistema. Especial importancia se otorgó al cumplimiento del Plan de Compras del segundo semestre del año 2004 y a la elaboración del Programa Anual para el ejercicio 2005.

Importante énfasis hemos puesto en continuar acercando a nuestros usuarios a la Institución, por medio de las herramientas que nos brindan los adelantos del Gobierno Electrónico. Con este fin, hemos implementado una exitosa campaña de difusión de nuestro sitio web, incorporando a nuestro portal un número importante de servicios de información y solicitudes de trámites. Al mismo tiempo, la comunicación interna, a través de la INTRANET Institucional, ha permitido contar con un valioso apoyo, al ilustrar a nuestros funcionarios en torno a importantes contenidos de la gestión.

Los términos de la Modernización del Estado también han alcanzado al área de nuestra Auditoría Interna, transformando a esta importante función en una herramienta de apoyo indispensable para la gestión institucional, sobre todo a través de sus programas de acción en las áreas de riesgo.

Tal como lo señalara en mi mensaje anterior, la preocupación por el desarrollo funcionario ocupa un sitio relevante al instante de efectuar nuestro Balance de Gestión. Especial énfasis hemos puesto en el desarrollo y cumplimiento del Programa de Capacitación de la Institución, logrando una alta cobertura en funcionarios capacitados y en horas destinadas a este efecto. De la mano de esta iniciativa, el área de personal procedió a efectuar un levantamiento de competencias laborales específicas del segundo nivel jerárquico y otro transversal, hasta el cuarto, con el propósito de contar con información valiosa que nos permitirá, en lo futuro, alimentar nuestros Sistemas de Reclutamiento y Selección de Personal, como también el de Evaluación de Desempeño y Capacitación.

Para el ejercicio del año 2005, orientaremos nuestros esfuerzos en acometer las siguientes tareas:

- En el ámbito de nuestras áreas operativas, continuaremos desarrollando las medidas y acciones que nos permitan lograr la cabal Sustentación Financiera del Fondo e Instalaciones de Salud Institucionales. Asimismo, aspiramos a lograr la plena operatividad del Sistema de Pensiones;
- Operativizar nuevas aplicaciones sobre la Internet e Intranet Institucionales, en pos de entregar cada día un servicio más cercano y eficiente, tanto a nuestros usuarios externos como internos, mejorando, de paso, la infraestructura de la red de comunicaciones de la Institución;
- Mantener el grado de desarrollo del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas;
- En el marco del Protocolo de Incorporación a la Plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), nuestros desafíos se relacionan con homologar nuestro actual Sistema de Información Financiera o, bien, optar por implantar las directrices que conforman al SIGFE;
- Iniciar el proceso de capacitación para los encargados y responsables de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, respecto de la Norma ISO 9001-2000.

Los logros del pasado ejercicio y nuestros desafíos para el devenir, responden a nuestro constante deseo en pos de entregar a nuestros usuarios un servicio cada día más expedito, oportuno y personalizado, motivación que aspiro siga guiando los pasos de esta Caja de Previsión de la Defensa Nacional.



Dr. Patricio Silva Rojas
Vicepresidente Ejecutivo
Caja de Previsión de la Defensa Nacional

2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

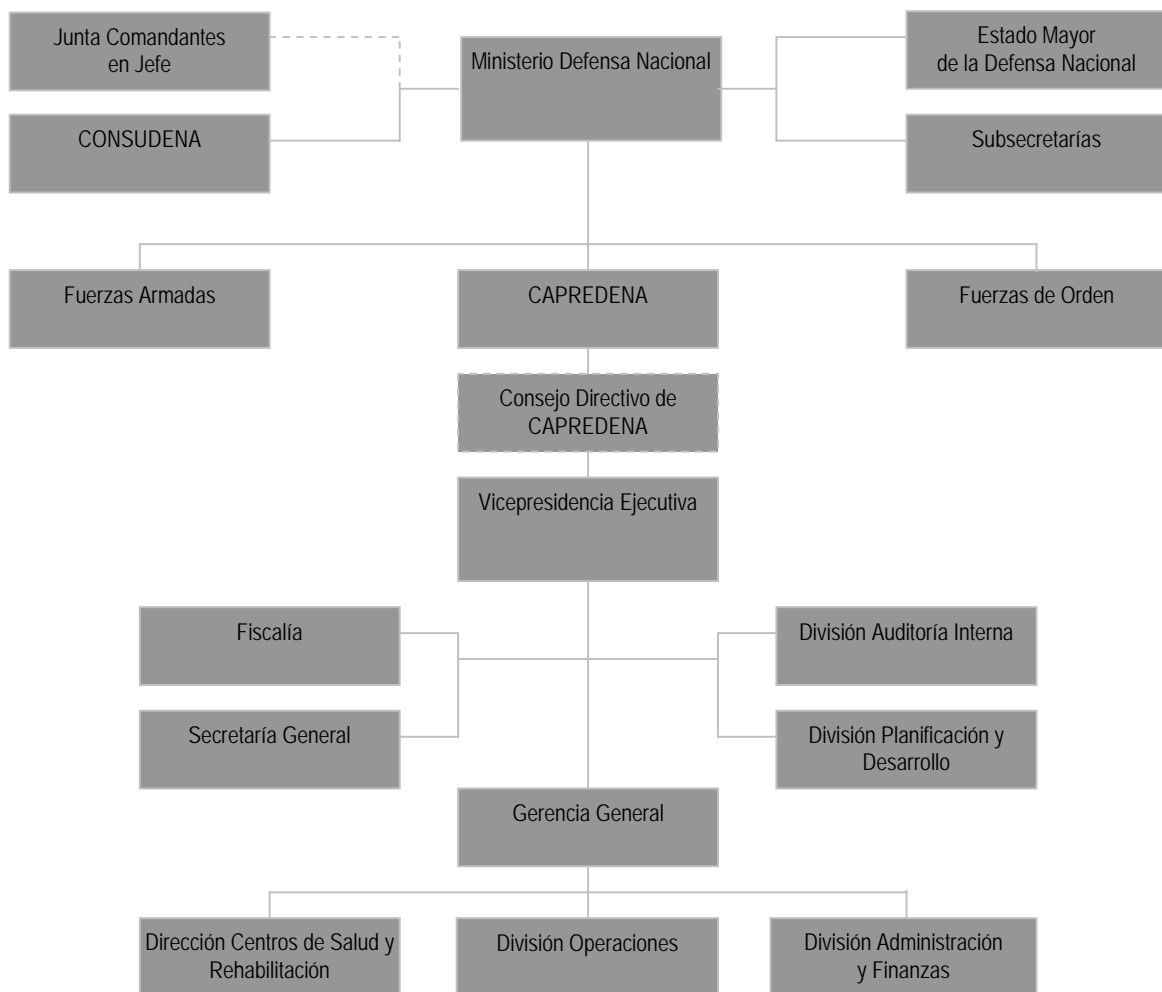
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

Los documentos legales bajo los cuales se regula la Institución, están formados por:

Norma	Materia
a) DFL. N°31 de 1953 y sus modificaciones.	Ley Orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
b) DFL. N°278 de 1960.	Fija normas, funciones, deberes y atribuciones de los Consejos Directivos y Vicepresidentes Ejecutivos o Directores de las Instituciones de Previsión.
c) DL. N°2.203 de 1978.	Composición del Consejo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
d) D.S. N°138, del 04/07/1979.	Reglamento de funcionamiento del Consejo Directivo.
e) Ley N°18.458 de 1985.	Establece quienes son imponentes de CAPREDENA.
f) DFL. N°3 de 1990.	Establece las plantas y dotaciones de CAPREDENA.
g) Ley N°12.856 de 1963 y sus modificaciones.	Ley de salud de CAPREDENA que crea el Fondo de Medicina Curativa y el Fondo Solidario.
h) Ley N°18.837 de 1989.	Crea los Centros de Salud de CAPREDENA.
i) Ley N°8.895 de 1947 y sus modificaciones.	Crea el Fondo de Desahucio de CAPREDENA.
j) Ley N°16.258 de 1965.	Crea los Fondos Revalorizador de Pensiones y de Auxilio Social de CAPREDENA.
k) D.S. N°69 del 16/09/1998.	Reglamento de Préstamos.
l) D.S. N°204 del 24/04/1973.	Reglamento de Medicina Curativa.

• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, es un organismo descentralizado, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Defensa Nacional, y cuyo presupuesto esta inserto en la Partida del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Dr. Patricio Silva Rojas
Fiscal	Pedro Vidal Quijada
Gerente General	Luis Jara Lepe
Secretario General	César Rebolledo López
Jefe División Auditoría Interna	Juan Vargas Cordero
Jefe División Planificación y Desarrollo	César Castillo González
Jefe División Administración y Finanzas	Carlos Fuentes Gajardo
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Director Centros de Salud y Rehabilitación	Julio Méndez Briones

• Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

Contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral del personal afecto al régimen previsional de las Fuerzas Armadas, sobre la base de un sistema de reparto y mediante las siguientes prestaciones de carácter solidario: Pago de pensiones, Asistencia Financiera, Prestaciones de Salud, Bonificaciones de los gastos de salud y Programas de asistencia social.

En su gestión optimizará la calidad de los servicios, aplicando acciones de mejoramiento continuo en la administración de los recursos y en el desarrollo del personal.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mejorar los servicios a nuestros usuarios, disminuyendo los tiempos de respuesta de los trámites, mejorando la calidad de atención, las comunicaciones, los accesos y la difusión de las prestaciones.
2	Optimizar la gestión de la institución, mediante la aplicación de nuevas tecnologías y proyectos, mejorando los procesos y utilizando en forma eficiente los recursos disponibles.
3	Mejorar la administración y el desarrollo del personal, capacitándolos para desarrollar sus competencias, mejorar progresivamente el clima y los ambientes laborales.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	1 y 2
2	Servicios financieros.	1 y 2
3	Bonificaciones a los gastos de salud.	1 y 2
4	Programas de asistencia social.	1 y 2

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18458 de 1985 y sus Cargas Familiares. ¹
2	Personal pasivo ² de las Fuerzas Armadas y sus Cargas Familiares

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Personal pasivo de las FF.AA. y sus Cargas Familiares
2	Servicios financieros.	Personal pasivo de las FF.AA. y sus Cargas Familiares Personal activo de las FF.AA. y demás imponentes señalados en el DFL. 31 de 1953, Ley 18458 de 1985 y sus Cargas Familiares
3	Bonificaciones a los gastos de salud.	Personal pasivo de las FF.AA. y sus Cargas Familiares ³
4	Programas de asistencia social.	Personal pasivo de las FF.AA. y sus Cargas Familiares

¹ El personal activo incluye a (i) el personal de oficiales, empleados militares, navales y de aviación, tropa y gente de mar, empleados civiles de planta del Ejército, Armada y Fuerza Aérea y del Ministerio de Defensa Nacional, (ii) los empleados de la Defensa Nacional (la Ley N°18.458 de noviembre de 1985, señala que el personal que ingrese a partir de esa fecha, deberá imponer en las AFP); (iii) Los profesores civiles de las FF.AA. que hubieren optado por este régimen (Ley N°18.458, de noviembre de 1985) y (iv) las demás personas que por leyes especiales estén o sean incorporadas a este régimen previsional (ejemplo: Asmar, Enaer).

² El personal pasivo corresponde a las personas que gocen de pensión de retiro o montepío a cargo de la Caja, incluyendo las retenciones judiciales.

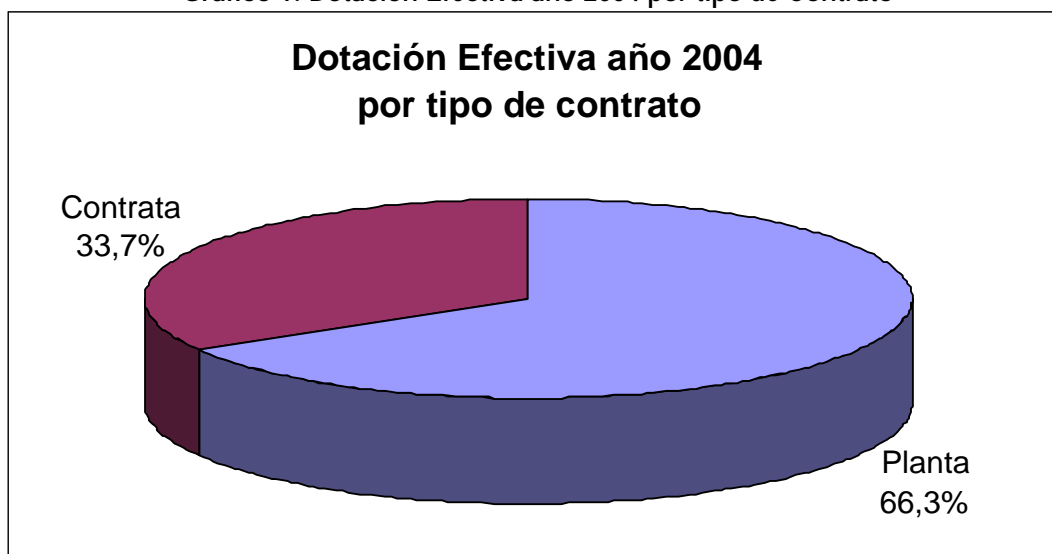
³ Sólo pensionados afiliados al Fondo de Medicina Curativa de CAPREDENA.

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva ⁴ año 2004 ⁵ por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	105	92	197
Contrata	54	46	100
Honorarios ⁶	0	0	0
Otro	0	0	0
TOTAL	159	138	297

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



⁴ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

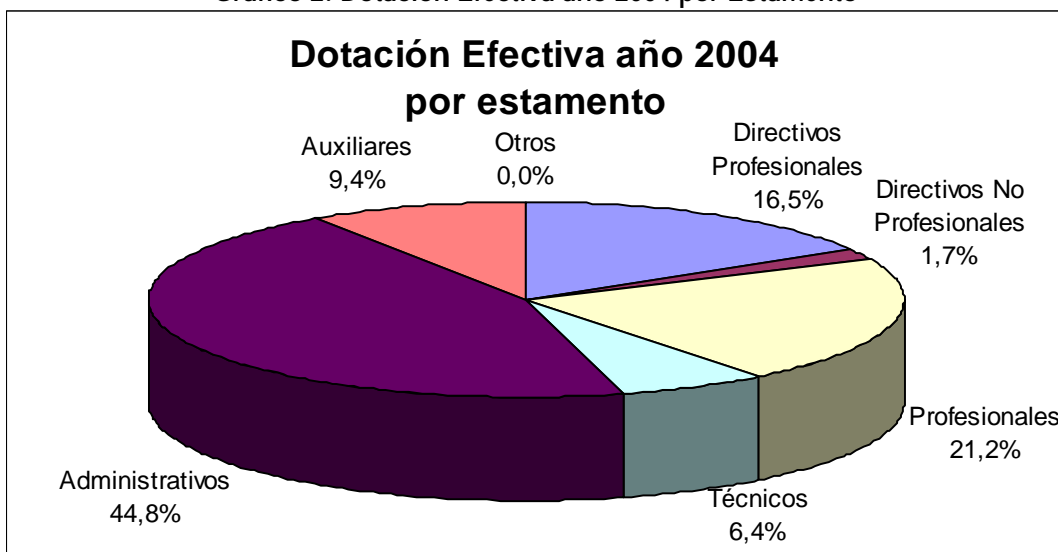
⁵ Dotación al 31.12.2004 (mismo criterio que el BGI 2003). No se considera cargos adscritos (3 funcionarios), Vigilantes Privados (55 funcionarios) y suplencias en cargos no vacantes (9 funcionarios).

⁶ Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ⁷ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁸	22	27	49
Directivos no Profesionales ⁹	2	3	5
Profesionales ¹⁰	28	35	63
Técnicos ¹¹	13	6	19
Administrativos	91	42	133
Auxiliares	3	25	28
Otros ¹²	0	0	0
TOTAL	159	138	297

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



⁷ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

⁸ Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

⁹ En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

¹⁰ En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

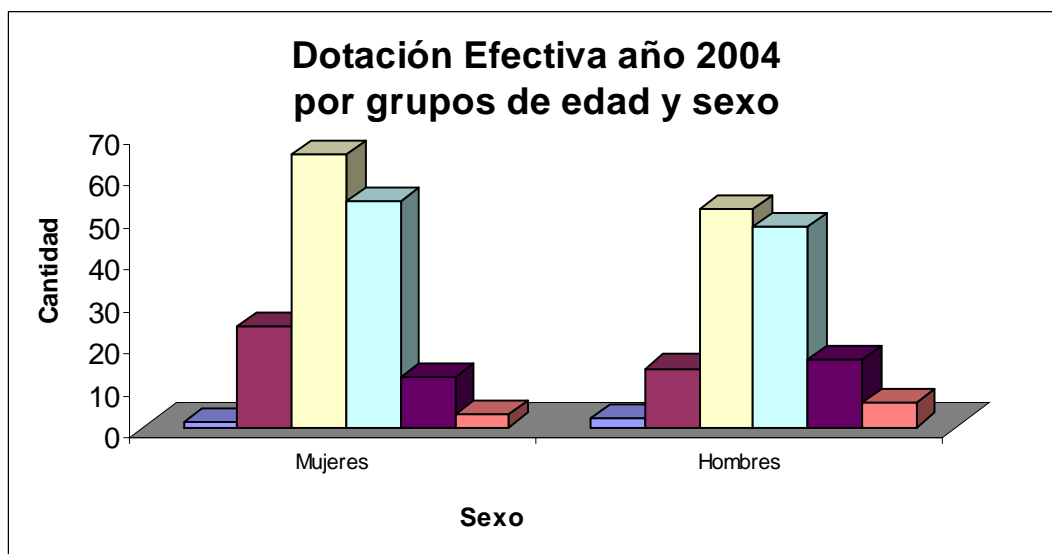
¹¹ Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

¹² Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva ¹³ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1	2	3
25 – 34 años	24	14	38
35 – 44 años	65	52	117
45 – 54 años	54	48	102
55 – 64 años	12	16	28
Mayor de 65 años	3	6	9
TOTAL	159	138	297

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



¹³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁴ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	449.388.419
Endeudamiento ¹⁵	
Otros Ingresos ¹⁶	126.718.365
TOTAL	576.106.784

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁴ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹⁷	574.803.499
De Capital ¹⁸	254.526
Otros Gastos ¹⁹	1.048.759
TOTAL	576.106.784

¹⁴ Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

¹⁵ Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

¹⁶ Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

¹⁷ Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

¹⁸ Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

¹⁹ Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

Cuadro 4
Ingresos Presupuestarios
Percibidos¹⁴ año 2004

Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	
Endeudamiento	
Otros Ingresos	23.457.895
TOTAL	23.457.895

Cuadro 5
Gastos Presupuestarios
Ejecutados¹⁴ año 2004

Descripción	Monto M\$
Corriente	7.895.134
De Capital	
Otros Gastos	15.562.761
TOTAL	23.457.895

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

• Cuenta Pública de los Resultados

- Balance Global

Resultados de la Gestión Financiera

En el año 2004 CAPREDENA cumplió con los compromisos que se hiciera en el orden presupuestario, en términos de disciplina fiscal y de mantener un bajo porcentaje de gastos de administración sobre el gasto total, similar al del año 2003 (0,7%), lo que habla de la eficiencia en el manejo de los recursos. Por otra parte, la estructura de los gastos es bastante similar a la del año anterior, en donde el 99% de los recursos fueron destinados a financiar los productos y servicios que entrega la Institución a sus usuarios (subtítulos de Prestaciones Previsionales y Transferencias Corrientes).

En materia de financiamiento, se mantuvo la tendencia creciente del aporte fiscal (78,01% en el año 2004 versus el 77.6% del 2003), para financiar las nuevas pensiones incorporadas durante el año 2004, debido al crecimiento vegetativo de pensionados y el incremento de la pensión promedio.

Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos

Los tiempos de tramitación del primer pago de las pensiones de retiro y montepío aumentaron considerablemente, volviendo a los plazos vigentes antes del año 1996²⁰. Lo anterior se origina por la nueva situación presupuestaria del Servicio, la cual, a partir del último trimestre del 2003, no permite financiar el pago anticipado masivo de diferencias retroactivas de pensión. Por otra parte, el porcentaje de financiamiento de los compromisos de desahucio generados en el año, también se ha deprimido respecto del 2003, debido al aumento de las obligaciones y al menor aporte fiscal extraordinario recibido en el 2004.

En el área de salud, han habido mejoras en algunos aspectos que dependen de la gestión respecto de los resultados del año anterior, debido a la adopción de una serie de medidas tendientes a mejorar los procesos de los pagos a proveedores de salud, reflejándose tanto en el porcentaje de atrasos, como en el tiempo de demora. Los tiempos respuesta de los pagos de reembolsos también mejoraron respecto del 2003, pero no fue suficiente para alcanzar la meta considerada, debido a un error en su determinación.

Por otra parte la recuperación de préstamos de salud sigue deteriorándose, debido a la evolución de la cartera de clientes del Fondo de Medicina Curativa, desde la aplicación de la Ley de Salud de las FF.AA., con imponentes de menores ingresos y con mayor edad promedio.

En cuanto a préstamos de auxilio social (habitacionales y de auxilio), se han seguido rebajando los tiempos promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda, especialmente en aquellos aspectos que son de control interno. Asimismo, se mejoró el nivel de recuperación de la cobranza.

²⁰ A partir del año 1996, se adoptaron varias medidas que permitieron mejorar la gestión, alcanzando indicadores de entre 14 y 15 días promedio en el año 2002.

En cuanto a los programas de asistencia social, las acciones de capacitación co-financiadas con los usuarios han tenido excelente aceptación de parte de los beneficiarios, lo cual se refleja en los menores porcentajes de deserción a los cursos, debido al mayor interés de los cursos contratados, a pesar de la mayor participación que los usuarios tienen en su financiamiento. También ha tenido buena aceptación los cursos o talleres de crecimiento personal, cuyos porcentajes de pensionados satisfechos, largamente han superado las metas y los resultados del año anterior.

Cumplimiento de Compromisos Institucionales (los definidos en la Programación Gubernamental)

Durante este periodo, los 3 objetivos de gestión comprometidos fueron cumplidos a cabalidad. Lo anterior implicó (1) elaborar una Política de Prevención del Consumo de Drogas para los funcionarios de Capredena, (2) aplicar modernas tecnologías de información implementando una infraestructura computacional que permita la puesta en operación del Modelo de Tres Capas y (3) otorgar seguridad técnica y jurídica habilitando la infraestructura tecnológica de certificación digital, habilitando la Firma Digital Avanzada Certificada para los altos ejecutivos de CAPREDENA.

Desafíos planteados para el 2004 en el BGI 2003

Se cumplió con el 85% de los compromisos contraídos en el PMG, siendo rechazado el Sistema de Auditoría Interna. Cabe destacar que varios Sistemas debieron repetir la etapa de desarrollo del año anterior, dicha situación deberá mantenerse, a lo menos, hasta el año 2006, debido a que es esencial que el Sistema de Planificación / Control de Gestión haya completado su etapa final para que el Servicio pueda entrar en el Programa Marco Avanzado.

Respecto a la aplicación de los principios y disposiciones de la Ley 19.880, se realizó una revisión general de 82 trámites internos, estableciendo si éstos se ajustaban o no a este cuerpo legal, lo cual se analizó en base a los criterios considerados prioritarios como requisitos para iniciar los trámites, plazos de respuesta y el procedimiento de notificación al usuario. Producto del análisis, durante el año 2005 se trabajará en los trámites que no se han ajustado a la normativa, conforme a los criterios señalados, 21% en requisitos, 11% en los plazos de respuesta y 10% en el procedimiento de notificación al usuario.

La Caja se incorporó exitosamente al Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (Proyecto SIGFE), a través de alguna de las modalidades contempladas en ese proyecto, homologación del actual sistema o implantación del SIGFE.

En cuanto a la liquidación de Bonos de Reconocimiento, se cumplieron los objetivos propuestos, manteniendo en orden a los 9 días el promedio de tramitación de estos documentos al igual que en el año 2003; con la salvedad, de que la cantidad de bonos liquidados aumentaron en un 13%. En el caso de los Certificados de Imposiciones la meta programada de 15 días hábiles en la demora del trámite, se cumplió con creces; disminuyendo a 10 los días de respuesta para estos casos.

Se mejoró la calidad de los datos personales de imponentes, cargas familiares y beneficiarias de Retención Judicial, que forman parte de la Base de Datos del sistema de Pensiones, quedando registrados todos los RUN de imponentes y más de un 99% de los RUN de beneficiarias de retención judicial. En

cuanto a las direcciones, por una parte, se regularizaron las existentes en términos de identificar adecuadamente la comuna y, por otra, se logró ingresar a la base la mayor parte de las direcciones faltantes en los casos de pago a través de depósitos. Por último, se puede constatar que prácticamente la totalidad de los pensionados tienen registrada el dato fecha de nacimiento. Lo anterior permitió implementar el nuevo Sistema de Pensiones, el cual entró en operación en el mes de Enero de 2005.

Con el objeto de atenuar la migración de afiliados del sistema de salud de CAPREDENA, se mejoraron, dentro de las posibilidades del Fondo, algunos de los beneficios del Plan de Bonificaciones. Adicionalmente, se participó en la Definición del Plan de Sustentación del Sistema de Salud de CAPREDENA, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo y el equipo de trabajo del Proyecto de Ley sobre la Modernización del Sistema Previsional y de Salud de las FF.AA. y Carabineros (PRESFAC - Salud), el que permitirá continuar con la entrega de beneficios del Fondo de Medicina Curativa en el mediano plazo. Se hace presente que CAPREDENA, a través de su Vicepresidente Ejecutivo y del equipo de profesionales que dispone para tal efecto, interviene activamente en el Comité Asesor del Coordinador General del Proyecto, actuando como ente consultor y de apoyo técnico.

En este mismo orden de ideas, se elaboró una propuesta de actualización del Reglamento de Medicina Curativa (Decreto Supremo N°204 de 1973), el cual fue presentado al Consejo Directivo de la CAPREDENA, se continuó ampliando la cobertura de atención en nuestras Instalaciones de Salud, efectuado convenios con Fonasa y otras Instituciones y se puso en funcionamiento el nuevo Centro de Salud en la V Región, que reemplazó las antiguas instalaciones ubicadas en la Agencia de Valparaíso.

Con el propósito de realizar una reorganización del área de convenios, se realizó un diagnóstico de la situación del área de convenios, mediante el análisis de las cláusulas de los convenios, vigencia y condiciones de ellos. Como resultado de dicho análisis, se determinó la necesidad de uniformar criterios tanto con instituciones como profesionales dedicados y relacionados con el área médica en la modalidad libre elección. Derivado de lo anterior, se realizó una estandarización de los convenios, elaborando un formato tipo de convenio, acorde a las nuevas exigencias uniformando las tarifas y reajuste de ellas, el cual empezó a regir a contar de mayo del 2004. Adicionalmente, se cambió la dependencia de la unidad a fin de mejorar la gestión de los convenios.

Se coordinó con las Agencias Regionales para uniformar criterios aplicados al pago de las cobranzas de proveedores como también para la actualización de las tarifas y aranceles. Posteriormente, se remitieron dos circularizaciones a proveedores informando procedimiento de actualización de tarifas, en formato requerido por CAPREDENA.

Por otra parte, se realizaron actividades tendientes a mejorar condiciones de convenios por atenciones frecuentes.

Otros Aspectos Relevantes

En el ámbito de las tecnologías de información se llevó a cabo una completa modernización de la plataforma informática que soporta la Capa de Datos institucional. Gracias a esta innovación tecnológica,

la performance ha aumentado aproximadamente en diez veces, es así que, procesos que antes demoraban 72 horas ahora sólo requieren 8 horas aproximadamente.

Se continuó en la tarea de implementar una arquitectura de seguridad para los datos que maneja la institución, protegiendo con ello su confidencialidad, integridad y disponibilidad, poniendo en operación nuevos servicios de antivirus corporativo, sistemas de detección de intrusos, filtros de contenidos, bloqueo de mensajes de correo electrónico no deseados y una red privada virtual que permite accesos remotos seguros.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 – 2004 Información Consolidada Programas 01 y 02			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ²¹	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS	564.970.242	579.784.235	
Ingresos de Operación	441.523	398.614	
Imposiciones Previsionales	88.278.934	91.572.448	(1)
Ventas de Activos	4.122.231	0	
Recuperación de Préstamos	410.734	412.943	
Transferencias	412.438	446.731	
Otros Ingresos	34.388.728	33.332.826	(2)
Aporte Fiscal	434.618.026	449.388.419	(3)
Operaciones Años Anteriores	3.271	0	
Saldo Inicial de Caja	2.294.357	4.232.254	
GASTOS	564.970.242	579.784.235	
Gastos en personal	2.680.382	2.824.573	
Bienes y Servicios de Consumo	1.229.981	1.220.538	
Prestaciones Previsionales	457.983.861	477.601.300	(4)
Transferencias Corrientes	84.805.184	81.001.100	(5)
Inversión real	62.590	179.764	
Inversión financiera	13.402.924	14.550.076	
Operaciones Años Anteriores	573.342	254.759	
Compromisos Años Anteriores	1.584	4.461	
Saldo Final de Caja	4.230.394	2.147.664	

²¹ La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 6
Ingresos y Gastos años 2003 – 2004
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Denominación	Monto Año 2003 M\$ ²¹	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS	559.777.803	576.106.784	
Ingresos de Operación	349.221	377.311	
Imposiciones Previsionales	88.278.934	91.572.448	
Ventas de Activos	0	0	
Recuperación de Préstamos	410.734	412.943	
Transferencias	412.438	446.731	
Otros Ingresos	34.384.876	33.326.290	
Aporte Fiscal	434.618.026	449.388.419	
Operaciones Años Anteriores	3.271	0	
Saldo Inicial de Caja	1.320.303	582.642	
GASTOS	559.777.803	576.106.784	
Gastos en personal	2.680.382	2.824.573	
Bienes y Servicios de Consumo	1.229.304	1.219.935	
Prestaciones Previsionales	450.770.165	470.862.281	
Transferencias Corrientes	103.613.115	99.626.030	
Inversión real	62.590	179.764	
Inversión financiera	418.117	418.236	
Operaciones Años Anteriores	460.275	147.417	
Compromisos Años Anteriores	1.584	4.461	
Saldo Final de Caja	542.271	824.087	

Cuadro 6
Ingresos y Gastos años 2003 – 2004
Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

Denominación	Monto Año 2003 M\$ ²¹	Monto Año 2004 M\$	Notas
INGRESOS	25.214.246	23.457.893	
Ingresos de Operación	92.302	21.303	
Imposiciones Previsionales	0	0	
Ventas de Activos	4.122.231	0	
Recuperación de Préstamos	0	0	
Transferencias	20.021.807	19.780.442	
Otros Ingresos	3.852	6.536	
Aporte Fiscal	0	0	
Operaciones Años Anteriores	0	0	
Saldo Inicial de Caja	974.057	3.649.612	
GASTOS	25.214.246	23.457.893	
Gastos en personal	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	677	603	
Prestaciones Previsionales	7.213.696	6.739.019	
Transferencias Corrientes	1.213.876	1.155.512	
Inversión real	0	0	
Inversión financiera	12.984.807	14.131.840	
Operaciones Años Anteriores	113.067	107.342	
Compromisos Años Anteriores	0	0	
Saldo Final de Caja	3.688.123	1.323.577	

Análisis de las Diferencias Presentadas entre el año 2003 y 2004 (Información Consolidada)

Ingresos Presupuestarios:

- (1) En Ingreso por Imposiciones Previsionales, se presenta un aumento real en el año 2004 con respecto al año 2003 de un 3.7% equivalente a M\$3.293.514. Este aumento obedece a un incremento en las imposiciones de pasivos por efecto de crecimiento vegetativo y un aumento de pensión promedio.
- (2) EL Subtítulo Otros Ingresos presenta una disminución real en el año 2004 con respecto al año 2003 de un 3.07% equivalente a M\$1.055.902. Esta disminución se explica principalmente por una disminución de los ingresos por Integros al Fisco en M\$612.345, que corresponde a las deudas de servicio activo del personal que pasa a retiro y que son descontadas por CAPREDENA de la primera pensión, por una disminución en la recuperación de préstamos y Fondo Solidario del Fondo de Medicina Curativa de M\$412.979 y una disminución de recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social de M\$110.167.
- (3) El Aporte Fiscal del año 2004 con respecto al año 2003 se incrementa en un 3.4% equivalente a M\$14.770.393, como resultado del aumento en los gastos por prestaciones previsionales originados en dicho periodo, principalmente por el crecimiento vegetativo de las pensiones que paga CAPREDENA e incremento en el valor promedio de ellas. También se considera en este periodo un aporte fiscal extraordinario para el Fondo de desahucio de M\$5.000.000.

Gastos Presupuestarios:

- (4) Las Prestaciones Previsionales presentan un aumento en el año 2004 con relación al año 2003 de un 4.3% equivalente a M\$19.617.439, lo que se explica por un aumento en el gasto por Pensiones, Jubilaciones y Montepío. Esta situación obedece al crecimiento vegetativo experimentado por las pensiones que paga CAPREDENA (de 95.813 en Diciembre del año 2003 a 97.872 en Diciembre del año 2004) y por el incremento en la pensión promedio verificada durante el año 2003.
- (5) Las Transferencias Corrientes presentan una disminución real en el periodo presupuestario 2004 con respecto al año 2003 de un 4.5%, equivalente a M\$3.804.084. Esta disminución se compone principalmente de una disminución de transferencias al Fondo de Medicina Curativa de M\$789.593 que se produce por una disminución de las imposiciones y menor recuperación de préstamos para dicho Fondo, una disminución en aporte fiscal extraordinario para el Fondo de Desahucio de M\$5.052.725, y por una disminución de las Transferencias la Fisco de M\$612.345.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004
Información Consolidada Programas 01 y 02

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²² (M\$)	Presupuesto Final ²³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁴ (M\$)	Diferencia ²⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS PRESUPUESTARIOS	573.353.983	580.505.166	579.784.235	720.931	
01			INGRESOS DE OPERACION	416.318	391.628	398.614	-6.986	
02			IMPOSICIONES PREVISIONALES	91.305.620	91.522.110	91.572.448	-50.338	
	06		Para la Institución	40.417.164	40.287.430	40.936.809	-649.379	
	07		Para Terceros	50.888.456	51.234.680	50.635.639	599.041	
04			VENTA DE ACTIVOS	3.605.626	2.183	0	2.183	
	41		Activos Fisicos	2.183	2.183	0	2.183	
	42		Activos Financieros	3.603.443	0	0	0	
05			RECUPERACION DE PRESTAMOS	441.484	414.294	412.944	1.350	
06			TRANSFERENCIAS	581.925	619.636	446.731	172.905	
	62		De Otros Organismos Sector Público	581.925	619.636	446.731	172.905	
		004	Fondo Único Prestaciones Familiares	581.925	619.636	446.731	172.905	
07			OTROS INGRESOS	32.872.307	33.932.142	33.332.825	599.317	
	71		Fondos de Terceros	26.518.901	27.540.029	27.242.061	297.968	
	79		Otros	6.353.406	6.392.113	6.090.764	301.349	
09			APORTE FISCAL	443.975.003	449.388.419	449.388.419	0	
	91		Libre	443.975.003	449.388.419	449.388.419	0	
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	2.500	2.500	0	2.500	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	153.200	4.232.254	4.232.254	0	
			GASTOS PRESUPUESTARIOS	573.353.983	580.505.166	579.784.235	720.931	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.643.036	2.864.048	2.825.290	38.758	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.359.148	1.351.778	1.351.539	239	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	477.462.668	477.746.746	477.622.254	124.492	
	30		Prestaciones Previsionales	477.462.668	477.746.746	477.622.254	124.492	
		001	Asignación Familiar	581.925	619.636	437.003	182.633	
		002	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	468.316.964	465.299.298	464.967.418	331.880	
		003	Subsidios y Licencias Maternales	524	524	0	524	
		004	Asignación por Muerte	702.734	707.544	639.654	67.890	
		008	Bonificación	10	3.011.467	3.120.349	-108.882	
		011	Bono de Reconocimiento	1.359.322	1.347.052	1.708.095	-361.043	
		022	Bonificaciones de Salud	6.501.189	6.761.225	6.749.735	11.490	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	75.833.576	81.993.727	81.234.978	758.749	

22 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

23 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

24 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004
Información Consolidada Programas 01 y 02

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²² (M\$)	Presupuesto Final ²³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁴ (M\$)	Diferencia ²⁵ (M\$)	Notas
	31		Transferencias al Sector Privado	764.331	897.599	888.200	9.399	
		001	Salas Cunas y/o Jardines	54.817	54.322	41.723	12.599	
		453	Ubicac. Menores. Ancianos e Incapacit	364.117	360.830	357.490	3.340	
		454	Colonias Veraniegas	3.873	3.838	2.190	1.648	
		456	Cotización Isapres	341.524	478.609	486.797	-8.188	
	32		Transf. a Organismos Sector Público	3.627.822	3.627.822	3.765.913	-138.091	
		001	Fondo Nacional Pens. Asistenciales	3.461.506	3.461.506	3.476.568	-15.062	
		002	Fondo de Medicina Curativa	0	0	133.003	-133.003	
		003	Fondo Nacional de Salud	166.316	166.316	156.342	9.974	
	33		Transferencias a Otras Ent. Públicas	69.984.893	74.977.104	74.524.503	452.601	
		268	Aporte Caja Fondo Desahucio	1.931.431	1.950.271	1.993.173	-42.902	
		269	Aporte Caja Fondo Revaloriz. Pensión	203.276	211.000	212.756	-1.756	
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.322.636	1.322.636	1.326.539	-3.903	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revaloriz. Pensión	4.960.012	4.960.012	4.974.519	-14.507	
		273	Fondo Auxilio Social	13.743.122	13.690.212	13.831.210	-140.998	
		274	Fondo de Desahucio	21.560.679	21.736.852	21.432.990	303.862	
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	3.302.812	3.288.986	3.259.488	29.498	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	22.960.925	22.817.135	22.493.828	323.307	
		322	Aporte a Fondo de Desahucio	0	5.000.000	5.000.000	0	
	34		Transferencias al Fisco	1.456.530	2.489.971	2.055.130	434.841	
		007	Otras	1.456.530	2.489.971	2.055.130	434.841	
	36		Cumplimiento Sentencias Ejecutoriadas	0	1.231	1.232	-1	
31			INVERSION REAL	229.097	262.926	254.529	8.397	
	50		Requisitos Inversión p/Funcionamiento	11.632	11.527	11.450	77	
	51		Vehículos	0	0	0	0	
	56		Inversión en Informática	165.486	163.992	152.634	11.358	
	65		Inversión Región V	16.307	16.160	16.160	0	
	68		Inversión Región VIII	0	0	4.674	-4.674	
	73		Inversion Reg. Metropol. de Santiago	35.672	71.247	69.609	1.638	
32			INVERSION FINANCIERA	15.670.738	15.801.187	14.550.076	1.251.111	
	80		Compra de Títulos y Valores	2.412.896	2.260.524	1.000.000	1.260.524	
	81		Préstamos	13.257.842	13.540.663	13.550.076	-9.413	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	0	273.379	273.021	358	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	2.520	6.814	4.461	2.353	
90			SALDO FINAL DE CAJA	153.200	204.562	1.668.087	-1.463.525	

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²² (M\$)	Presupuesto Final ²³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁴ (M\$)	Diferencia ²⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS PRESUPUESTARIOS	569.618.850	576.837.555	576.106.784	730.771	
01			INGRESOS DE OPERACIÓN	334.628	373.628	377.311	-3.683	
02			IMPOSICIONES PREVISIONALES	91.305.620	91.522.111	91.572.448	-50.337	(5)
	06		Para la Institución	40.417.164	40.287.430	40.936.809	-649.379	
	07		Para Terceros	50.555.456	51.234.681	50.635.639	599.042	
04			VENTA DE ACTIVOS	2.183	2.183	0	2.183	
	41		Activos Físicos	2.183	2.183	0	2.183	
05			RECUPERACION DE PRESTAMOS	441.484	414.294	412.943	1.351	
06			TRANSFERENCIAS	581.825	619.636	446.731	172.905	
	62		De Otros Organismos Sector Público	581.825	619.636	446.731	172.905	
		004	Fondo Único Prestaciones Familiares	581.925	619.636	446.731	172.905	
07			OTROS INGRESOS	32.872.307	33.932.142	33.326.290	605.852	(1), (6)
	71		Fondos de Terceros	26.518.901	27.540.029	27.242.064	297.965	
	79		Otros	6.353.406	6.392.113	6.084.226	307.887	
09			APORTE FISCAL	443.975.003	449.388.419	449.388.419	0	(2)
	91		Libre	443.975.003	449.388.419	449.388.419	0	
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	2.500	2.500	0	2.500	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	103.200	582.642	582.642	0	
			GASTOS PRESUPUESTARIOS	569.618.850	576.837.555	576.106.784	730.771	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.643.036	2.864.048	2.825.290	38.758	(3)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.358.355	1.350.992	1.350.936	56	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	470.961.479	470.985.521	470.872.519	113.002	
	30		Prestaciones Previsionales	470.961.479	470.985.521	470.872.519	113.002	
		001	Asignación Familiar	581.925	619.636	437.003	182.633	
		002	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	468.316.964	465.299.298	464.967.418	331.880	(7)
		003	Subsidios Y Licencias Maternales	524	524	0	524	
		004	Asignación por Muerte	702.734	707.544	639.654	67.890	
		008	Bonificación	10	3.011.467	3.120.349	-108.882	
		011	Bono de Reconocimiento	1.359.322	1.347.052	1.708.095	-361.043	(8)
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	93.899.112	100.628.414	99.754.770	873.644	(4), (9)
	31		Transferencias al Sector Privado	764.331	897.599	888.200	9.399	
		001	Salas Cunas y/o Jardines	54.817	54.322	41.723	12.599	
		453	Ubicac. Menores, Ancianos e Incapacit.	364.117	360.830	357.490	3.340	
		454	Colonias Veraniegas	3.873	3.838	2.190	1.648	
		456	Cotización ISAPRES	341.524	478.609	486.797	-8.188	
	32		Transf. a Organismos Sector Público	22.894.123	23.551.928	23.546.356	5.573	

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²² (M\$)	Presupuesto Final ²³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁴ (M\$)	Diferencia ²⁵ (M\$)	Notas
		001	Fondo Nacional Pens. Asistenciales	3.461.506	3.461.506	3.476.568	-15.062	
		002	Fondo de Medicina Curativa	19.266.301	19.924.106	19.913.446	10.660	
		003	Fondo Nacional de Salud	166.316	166.316	156.342	9.974	
	33		Transferencias a Otras Entid. Públicas	68.784.128	73.687.685	73.263.852	423.833	
		022	Aporte a Fondo de Desahucio	0	5.000.000	5.000.000	0	(10)
		268	Aporte Caja Fondo Desahucio	1.931.431	1.950.271	1.993.173	-42.901	
		269	Aporte Caja Fondo Revaloriz. Pensión	203.276	211.000	212.756	-1.756	
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	1.322.636	1.322.636	1.326.539	-3.903	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revaloriz. Pensión	4.960.012	4.960.012	4.974.519	-14.507	
		273	Fondo Auxilio Social	13.743.122	13.690.212	13.831.210	-141.998	(11)
		274	Fondo de Desahucio	21.560.679	21.736.852	21.432.990	303.862	
		275	Fondo Revalorizador de Pensiones	3.302.812	3.288.986	3.259.488	29.498	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	21.760.160	21.527.716	21.233.176	294.539	(12)
	34		Transferencias al Fisco	1.456.530	2.489.971	2.055.130	434.841	(13)
		001	Otras	1.456.530	2.489.971	2.055.130	434.841	
	36		Cumplimiento Sentencias Ejecutoriadas	0	1.231	1.232	-1	
31			INVERSION REAL	229.097	262.926	254.529	8.397	(14)
	50		Req. de Inversión para Funcionamiento	11.632	11.527	11.450	77	
		001	Mobiliario y Otros	11.632	11.527	11.450	77	
	56		Inversión e Informática	165.486	163.992	152.634	11.358	(15)
		001	Adquisición Equipos Computacionales	50.825	449.331	48.135	-1.196	
		002	Operaciones Leasing Computacional	82.167	82.167	78.776	-3.391	
		003	Adquisición Sistemas Computacionales	0	0	10.761	10.761	
		004	Programas Computacionales	32.494	32.494	14.962	-17.532	
	65		Inversión Región V	16.307	16.160	16.160	0	
	68		Inversion Region VIII	0	0	4.674	-4.674	
	73		Inversion Reg. Metrop. de Santiago	35.672	71.247	69.611	1.637	
32			INVERSION FINANCIERA	422.051	418.241	418.236	5	
	81		Préstamos	422.051	418.241	418.236	5	
		001	Préstamos de Asistencia Social	422.051	418.241	418.236	5	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	0	166.037	165.679	358	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	2.520	6.814	4.461	2.353	
90			SALDO FINAL DE CAJA	103.200	154.562	460.364	-305.802	

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004
Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²² (M\$)	Presupuesto Final ²³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁴ (M\$)	Diferencia ²⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS PRESUPUESTARIOS	23.001.434	23.591.718	23.457.895	133.823	
01			INGRESOS DE OPERACIÓN	81.690	18.000	21.303	-3.303	
04			VENTA DE ACTIVOS	3.603.443	0	0	0	
	41		Activos Fisicos				0	
06			TRANSFERENCIAS	19.266.301	19.924.106	19.780.444	143.662	
	62		De Otros Organismos Sector Público	19.266.301	19.924.106	19.780.444	143.662	
		002	Aporte Fiscal	1.143.555	1.223.562	1.206.299	17.263	
		003	Imposiciones Previsionales	6.869.329	7.376.669	7.291.529	85.140	
		006	Recuperaciones de Préstamos	11.253.417	11.323.875	11.282.616	41.259	
07			OTROS INGRESOS	0	0	6.536	-6.536	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	50.000	3.649.612	3.649.612	0	
			GASTOS PRESUPUESTARIOS	23.001.434	23.591.718	23.457.895	133.823	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	793	786	603	183	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	6.501.189	6.761.225	6.749.735	11.490	
	30		Prestaciones Previsionales	6.501.189	6.761.225	6.749.735	11.490	
		022	Bonificaciones de Salud	6.501.189	6.761.225	6.749.735	11.490	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.200.765	1.289.419	1.260.652	28.767	
	33		Transferencias a Otras Entid. Públicas	1.200.765	1.289.419	1.260.652	28.767	
		277	Fondos de Salud de las FF.AA.	1.200.765	1.289.419	1.260.652	28.767	
32			INVERSION FINANCIERA	15.248.687	15.382.946	14.131.840	1.251.106	
	80		Compra de Títulos y Valores	2.412.896	2.260.524	1.000.000	1.260.524	
	81		Préstamos	12.835.791	13.122.422	13.131.840	-9.418	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES		107.342	107.342	0	
90			SALDO FINAL DE CAJA	50.000	50.000	1.207.723	-1.157.723	

Análisis del Comportamiento Presupuestario Año 2004 (Programa 01).

Variaciones mas significativas entre el Presupuesto Inicial y el Presupuesto Final del Programa 01.

Ingresos Presupuestarios:

El presupuesto final incorpora los Decretos de modificación informados por la Dirección de Presupuestos que ascienden a un monto neto de M\$7.218.705 cifra que corresponde a un incremento del 1,27% respecto del presupuesto inicial. Estas modificaciones obedecen principalmente a un incremento de los ingresos por concepto de Integros al Fisco, del Aporte Fiscal al Fondo de Desahucio y a la incorporación de mayores gastos previsionales por los aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad que no estaban contemplados en la ley de Presupuestos del 2004. Cabe hacer presente que también incorpora una disminución del presupuesto, para ajustar el efecto de los inflatores usados por el Ministerio de Hacienda, a sus valores reales, afectando fundamentalmente en Prestaciones Previsionales y Aporte Fiscal.

- (1) Otros Ingresos. En este Subtítulo la mayor variación corresponde a la Asignación "Íntegros al Fisco", relacionada con la recuperación de descuentos ordenados por Organismos e Instituciones de las Fuerzas Armadas, por una proyección de incremento de los descuentos informados en los Ceses de Sueldos enviados por las distintas Instituciones de las Fuerzas Armadas del personal que se acoge a retiro.
- (2) Aporte Fiscal. El incremento del presupuesto final para el Aporte Fiscal del año 2004 corresponde a la incorporación al presupuesto de los Aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad que no se incluyeron en el presupuesto inicial, y al aporte fiscal extraordinario al Fondo de Desahucio para cumplir en parte los beneficios de desahucio del personal que pasó a retiro en dicho periodo.

Gastos Presupuestarios:

El presupuesto inicial de gastos fue aumentado en M\$7.218.705, afectando principalmente los subtítulos de Gastos en Personal (M\$221.012), Transferencias Corrientes (M\$6.729.302), y Operaciones de Años Anteriores (M\$166.037). En Transferencias Corrientes el incremento afecta principalmente a la Asignación Aporte Extraordinario al Fondo de Desahucio por M\$5.000.000 y al ítem Transferencias al Fisco por M\$1.033.441.

- (3) Gastos en Personal. El Incremento del presupuesto inicial corresponde a las asignaciones de Suplencias y Reemplazo en M\$38.109, Asignación de Modernización en M\$159.725, Aguinaldos y Bonos en M\$23.178 y Provisión para Reajuste en M\$7.150.
- (4) Transferencias Corrientes. Con relación al presupuesto inicial, el incremento se explica por el Aporte Extraordinario al Fondo de Desahucio por la suma de M\$5.000.000 a objeto de pagar en parte los beneficios de desahucio devengados y no pagados en el año 2003, y Transferencias al Fisco por M\$1.033.441 que corresponde a un ajuste en la estimación de las transferencias por concepto de deudas que el personal que pasa a retiro mantiene con sus Instituciones de origen y que deben ser descontadas por CAPREDENA en el pago de la pensión.

Aspectos mas relevantes de la comparación entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos devengados del Programa 01.

Ingresos Presupuestarios:

La ejecución presupuestaria muestra un menor ingreso de M\$730.771, equivalente al 0,13% del presupuesto vigente. Esta menor ejecución se explica principalmente por un menor ingreso en Transferencias del Fondo Único de Prestaciones Familiares por M\$172.905, y en Otros Ingresos por M\$605.852 en sus componentes de Íntegros al Fisco y Concurrencias del Fondo Revalorizador de Pensiones.

- (5) Imposiciones Previsionales. Se verifica una mayor ejecución en el subtítulo de Imposiciones Previsionales de M\$50.337, que corresponde principalmente a Imposiciones para la Institución en la Asignación Otras Imposiciones, que se generan por regularizaciones efectuadas por personal que traspasa imposiciones de otros sistemas previsionales al sistema previsional CAPREDENA, por un monto de M\$831.367. El incremento de ingreso indicado se ve afectado a su vez por una disminución de M\$493.497 de las imposiciones del personal en Servicio Activo, y una disminución en imposiciones de Salud de pensionados por un total de M\$337.393.
- (6) Otros Ingresos. El menor ingreso que muestra la ejecución de este ingreso corresponde a la variación verificada en la recuperación de descuentos ordenados por organismos e instituciones de las Fuerzas Armadas, los que de acuerdo al comportamiento observado hasta el mes de Septiembre del año 2004 fueron incrementados a M\$2.505.530, pero que en definitiva sólo ascendieron a M\$2.055.130. Por otra parte se presenta un menor aporte recibido del Fondo Revalorizador de Pensiones para el financiamiento del gasto de Concurrencias de Pensiones.

Gastos Presupuestarios:

La ejecución a Diciembre de 2004 muestra menores gastos por M\$730.771, equivalente al 0,13% de desviación respecto del presupuesto vigente a esa misma fecha, que corresponden fundamentalmente al subtítulo de Transferencias Corrientes (M\$873.646).

- (7) Jubilaciones, Pensiones y Montepíos. La menor ejecución que muestra este gasto, al 31 de diciembre de 2004, equivalente al 0,07% del presupuesto vigente, corresponde al menor crecimiento vegetativo (del 2,76% estimado en la formulación del presupuesto versus el 2,46% real). El número de pensiones vigentes a diciembre de 2004 es de 97.872 casos, en tanto que la estimación era de 98.510. Esta variación explica la disminución del gasto en M\$331.880.
- (8) Bonos de Reconocimiento. El mayor gasto que muestra la ejecución de esta asignación corresponde al mayor número de bonos pagados y al mayor valor promedio de cada uno de ellos, lo cual se explica por el cumplimiento de edad para obtener pensión en el nuevo sistema de pensiones de sus beneficiarios.
- (9) Transferencias Corrientes. Este subtítulo muestra una menor ejecución de M\$873.644, equivalente al 0,87% del presupuesto vigente al 31 de diciembre de 2004, que obedece principalmente a las variaciones que muestra el traspaso de Aportes e Imposiciones al Fondo de Desahucio de

-
- CAPREDENA y Fondo de Salud de las Fuerzas Armadas, y la recuperación de deudas a favor de instituciones y organismos fiscales que en las justificaciones siguientes se explicitan.
- (10) Aporte a Fondo de Desahucio. El gasto ejecutado corresponde al aporte extraordinario autorizado a través del Decreto de Hacienda N° 541, de fecha 25 de mayo de 2004, que fue traspasado íntegramente a dicho Fondo para el pago de los beneficios de desahucio.
 - (11) Fondo de Auxilio Social. El mayor gasto ejecutado por este concepto, asciende a M\$140.998, y representa una desviación del 1,03% que se justifica por una mayor recuperación de préstamos del Fondo al mes de diciembre de 2004.
 - (12) Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas. Muestra una desviación del 1,37% respecto del presupuesto vigente a diciembre de 2004, que se relaciona con la disminución observada en las cotizaciones de salud de pensionados para el Fondo de Salud de CAPREDENA.
 - (13) Transferencias al Fisco. El menor gasto que muestra la ejecución de este ítem corresponde a la variación verificada en el pago de las recuperaciones de deudas a favor de organismos e instituciones de las Fuerzas Armadas.
 - (14) Inversión Real. La desviación que muestra la ejecución de este subtítulo de un 3,19% corresponde principalmente a una menor ejecución en Inversión en Informática, lo cual se explicita en la Justificación que sigue a continuación.
 - (15) Inversión en Informática. La desviación que muestra la ejecución de este ítem corresponde a una menor ejecución en Programas Computacionales por la incorporación de CAPREDENA al sistema SIGFE, que posterga la decisión de inversión referida a las aplicaciones no contempladas en ese Sistema; y a un menor valor real del estimado para el cálculo del pago de la Operación leasing computacional autorizada por la Dirección de Presupuestos en Septiembre de 2003, con financiamiento a través del Banco del Estado de Chile.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad medida	Efectivo ²⁶			Avance ²⁷ 2004/2003	Nota
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{28} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	0,00	0,00	0,00	-	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{29}]$	M\$	13.118,96	13.278,85	14.061,85	105,90	(1)
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{30} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	2.243,64	2.492,48	2.388,63	95,83	(2)
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{31} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	0,39	1,16	2,17	187,07	(3)

Análisis del avance de los indicadores

- (1) Promedio del gasto de operación por funcionario. Se presenta un incremento en este indicador debido a un aumento en los Gastos en Personal que se explican principalmente por el reajuste de remuneraciones de Diciembre del 2003 y la incorporación de la Asignación de modernización por desempeño colectivo que no se incorporó en el presupuesto inicial del 2004.
- (2) Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación. Muestra una variación negativa con respecto al año 2003, por efecto de una disminución en las transferencias, dado un menor aporte fiscal extraordinario para el Fondo de Desahucio como a su vez un disminución en la recaudación de imposiciones previsionales.
- (3) Porcentaje del gasto en estudios y proyectos sobre el gasto de operación. Muestra un avance debido a que durante el año 2004, se contemplaron y ejecutaron mayores recursos en el rubro de proyectos de inversión.

²⁶ Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

²⁷ 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.

²⁸ Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

²⁹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal. Para el caso de Capredena, se consideró la dotación total (364 funcionarios), que incluye adscritos, suplencias y vigilantes privados.

³⁰ Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

³¹ Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Pago de pensiones, desahucios y otras asignaciones

Tal como se esperaba, los tiempos de tramitación del primer pago de las pensiones de retiro y montepío se desmejoraron significativamente respecto del 2003 (de 21 y 28 días a 57 y 58 días en promedio respectivamente), alcanzando plazos que existían antes del 1996³². Lo anterior se originó por la nueva realidad presupuestaria del Servicio, que a partir del último trimestre del 2003, no ha permitido financiar el pago anticipado masivo de diferencias retroactivas de pensión, mecanismo principal con el cual se habían reducido los tiempos en el pasado.

Se mantiene la situación del Fondo de Desahucio. Al respecto, el indicador referido al financiamiento efectivo para el pago de desahucio en el año 2004, bajo aun más que el año anterior (año 2003= 74%, año 2004 = 58%), debido al aumento de los compromisos generados por el pago de desahucios y a la disminución del aporte fiscal extraordinario remitido por la Dirección de Presupuestos, respecto del recibido el 2003.

No obstante los anteriores resultados, los porcentajes de usuarios que evaluaron satisfactoriamente la atención recibida en el Área de Pensiones, se han mantenido elevados, incluso superiores a los del último estudio realizado (año 2001 ajustado = 92,4%, año 2004 = 95%). Dicha situación se repite en todas las demás áreas, haciendo presente la mantención de la buena percepción que tienen nuestros usuarios, respecto de la atención recibida.³³

Por otra parte, debido a las limitaciones presupuestarias para aplicar mejoras de gestión en el área de pensiones y desahucios y al esfuerzo desplegado en la implantación del nuevo Sistema de Pensiones, se incorporaron indicadores correspondientes al área de Imponentes, factibles de aplicar mejoras. Al respecto, en cuanto a la liquidación de Bonos de Reconocimiento, se cumplieron los objetivos propuestos, manteniendo en orden a los 9 días el promedio de tramitación de estos documentos al igual que en el año 2003; con la salvedad, de que la cantidad de bonos liquidados aumentaron en un 13%. En el caso de los certificados de imposiciones la meta programada de 15 días hábiles en la demora del trámite, se cumplió con creces; disminuyendo a 10 los días de respuesta para estos casos.

Otra aspecto destacable, es el nuevo Sistema de Pensiones que fue puesto en marcha en el mes de enero del 2005, lo cual permitirá mejorar la atención de los pensionados a través de la entrega de información en forma más rápida y de mejor calidad, permitiendo proporcionar una atención más integral a través de múltiples consultas en los diferentes módulos del sistema.

³² A partir del año 1996, se adoptaron varias medidas que permitieron mejorar la gestión, alcanzando indicadores de entre 14 y 15 días promedio en el año 2002.

³³ La encuesta mediante la cual se realizaría la medición de este indicador, debió efectuarse en el año 2003, pero debido a dificultades presupuestarias, se postergó para el año 2004, realizándola con recursos propios. Adicionalmente, con el objeto de seguir la secuencia cada 2 años (2001, 2003 y 2005), se decidió repetir la encuesta en el año 2005. Se hace presente que, cuando se realizó la formulación presupuestaria 2005, se estimó conveniente seguir con el proceso en forma anual, pero se está reevaluando la conveniencia de dicha medida.

Bonificaciones a los gastos en Salud

A partir del segundo semestre se adoptaron una serie de medidas tendientes a mejorar la situación de atrasos en los pagos a proveedores de salud, aplicando controles con mayor rigurosidad. Lo anterior se reflejó tanto en el indicador de atrasos del año (porcentaje de atraso: año 2003 = 8,18%, año 2004 =3,75%), como en el de tiempo de atraso a partir del segundo semestre.

No se pudo lograr la meta relativa a los tiempos respuesta de los pagos de reembolsos diferidos, debido a que el compromiso para el 2004 (4 días), se basó información errada.

Debido a que la medición de los tiempos respuesta no consideraba el plazo en Tesorería, los resultados informados eran menores que los reales en 2 a 3 días, derivando en la fijación de una meta difícil de alcanzar. El esfuerzo desplegado en las condiciones existentes, produjo desajustes importantes en la distribución de la carga de trabajo del área afectada, obligando al final, a modificar los plazos que se considerarían al interior de la institución. No obstante lo anterior, al comparar con los resultados efectivos corregidos del año anterior, los indicadores presentan avances importantes (Tiempo pago de reembolsos, año 2003= 7,26 días, año 2004 = 5,5 días).

Servicios Financieros

En cuanto a préstamos de salud, el porcentaje de recuperación de préstamos de salud sigue deteriorándose, debido al comportamiento en la cartera de clientes del Fondo de Medicina Curativa, por efecto de la aplicación de la Ley de Salud de las FF.AA. (imponentes de menores ingresos y con mayor edad promedio), y por las restricciones legales que existen para mejorar la recuperación de este tipo de deudas, debido a la vigencia del Reglamento que norma dicha materia (Decreto Supremo N° 204 de 1973).

En cuanto a préstamos de auxilio social (habitationales y de auxilio), se han seguido rebajando los tiempos promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda, incorporando la diferenciación de las etapas del proceso, entre aquellas que son de control interno y aquellas que dependen del usuario o dependencias externas.

Asimismo, se mejoró el nivel de recuperación de la cobranza, incluso por sobre el 100% de la cartera vigente, fundamentalmente por la detección y rescate de deudas consideradas impagas, la cuales ha sido posible de cobrar.

La ejecución presupuestaria del Fondo de Auxilio Social año 2004, fue menor a la del año 2003. Esto se explica fundamentalmente por los mayores plazos que los usuarios se están demorando para la tramitación de los préstamos habitacionales, postergando la ejecución para el año siguiente. Lo anterior obedece a los bajos montos de los préstamos que otorga el Fondo (máximo de 18 millones), lo cual limita las ofertas habitacionales factibles de financiar, especialmente a los pensionados de rentas menores, donde es más difícil obtener complemento para dicho financiamiento.

Programas de asistencia social

Las acciones de capacitación co-financiadas con los usuarios han tenido excelente aceptación de parte de los beneficiarios, lo cual se refleja en los menores porcentajes de deserción a los cursos (año 2003 = 10,88%, año 2004 = 6,65%). Dicho comportamiento obedece al mayor interés de los cursos contratados, los cuales han sido mejor valorados por parte de nuestros beneficiarios, a pesar de la mayor participación que estos tienen en su financiamiento (año 2003 = 50,86%, año 2004 = 59,17%).

También han sido bien evaluados los cursos o talleres de crecimiento personal, donde el porcentaje de pensionados satisfechos (año 2004 = 94,41%), largamente ha superado la meta (70%) y los resultados del año anterior (86%)³⁴. La gran diferencia observada entre el resultado obtenido y la meta esperada, se debió a lo conservadora de la cifra comprometida, porque no se esperaba un resultado tan bueno como el que se obtuvo en la práctica. Adicionalmente también hubo un cambio en la medición del indicador respecto del año 2003, que podría haber afectado en el porcentaje de satisfacción obtenido, en el año 2003, la pregunta de la encuesta que midió dicho indicador, incluía 2 opciones adicionales ("Quedó medianamente satisfecho con el curso" y "Quedó ni satisfecho ni insatisfecho con el curso"), las cuales fueron eliminadas en la encuesta del 2004. Lo anterior obligó a que las personas que pudiesen haber optado por alguna de esas alternativas, a definirse si estaban satisfechas o no con la atención recibida.

Servicios de apoyo

La meta de cobertura de capacitación del año 2004 comprometida en el Proyecto de Presupuesto fue cumplida (63,96% del personal versus el 58% comprometido), a pesar de que se modificó la forma de cálculo de este indicador, considerando solo los cursos de 8 y más horas de duración. Por otra parte el porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total, si bien fue levemente inferior a la meta establecida (0,73% obtenido versus el 0,72% comprometido), el resultado alcanzado estuvo dentro del rango del 95% aceptado.

Entre los otros indicadores medidos, se destaca el deterioro del promedio mensual per cápita de días no trabajados por accidentes del trabajo, cuya gran variación respecto del año anterior, se debió al muy bajo número de accidentes registrados en el año 2003 (incluyendo los de trayecto). Otro aspecto importante es el explosivo aumento del porcentaje de pensionados registrados en el sitio web institucional, se origina por la reciente habilitación de dicha funcionalidad, la cual comenzó a funcionar a partir del mes de Julio de 2003.

³⁴ Este indicador se evaluó a través de una misma encuesta que se realiza a los participantes de cada uno de los talleres desarrollados, considerando los resultados de una de las preguntas que evalúa la percepción del usuario respecto lo satisfecho o no que quedó con el curso realizado. Adicionalmente los cursos son evaluados en aspectos como: claridad de la enseñanza, cumplimiento de las expectativas respecto de los contenidos del curso, motivación por parte del monitor, conocimientos del monitor, puntualidad de los cursos, número y tiempo destinado a cada sesión y evaluación de la infraestructura utilizada.

● Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

Durante este periodo, se comprometieron 3 objetivos de gestión, los que fueron cumplidos a cabalidad

Objetivo N°1

Elaborar una política de Prevención del Consumo de Drogas para los funcionarios de CAPREDENA.

La Política de Prevención del Consumo de Drogas, fue producto de las diversas reuniones de carácter bipartito, donde se contó con la colaboración de una funcionaria del CONACE. La materia analizada para este fin, fue la información recabada en los talleres de prevención impartidos por el CONACE y CAPREDENA durante el año 2003, la posterior aprobación a estas políticas por parte del Consejo Directivo, nos permitió difundirlas a través de los medios internos de comunicación.

Objetivo N°2

Aplicar modernas tecnologías de información implementando una infraestructura computacional que permita la puesta en operación del Modelo de Tres Capas, de manera de contar con una plataforma tecnológica de alta disponibilidad, robusta, segura que provea calidad y continuidad de servicios, bajos costos, escalables y con facilidades para responder a los requerimientos diarios y nuevos de Capredena,

Se instaló, configuró y puso en operación el sistema Cluster, migrando todas las bases de datos de producción, redistribuyendo y consolidando los servidores de aplicación tanto en plataforma MS-Windows como UNIX.

Objetivo N°3

Otorgar seguridad técnica y jurídica habilitando la infraestructura tecnológica de certificación digital permitiendo implementar servicios y tramites legales con ahorro de tiempo y dinero a los pensionados y sus beneficiarios.

- Se implementó el servicio de firma digital avanzada para la utilización en aquellos documentos que sean instrumentos públicos.
- Se certificó digitalmente el servidos Web Institucional.
- Se implementó el intercambio de información segura (archivos) entre CAPREDENA y las distintas entidades externas, siempre que ellos posean la capacidad de intercambio seguro.

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones³⁵ Evaluadas³⁶**

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

35 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

36 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

• Avances en Materias de Gestión

- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

El Servicio dio cumplimiento al 85% de los compromisos contraídos en el marco de los Programas de Modernización de la Gestión (PMG), realizando importantes logros en materia de gestión, como son los siguientes:

- Se ejecutaron 63 actividades de capacitación, beneficiando a 219 funcionarios. (Capacitación)
- Se dio cumplimiento al plan de acciones fijado para el año 2004, destacando la capacitación brindada al personal que conforma el grupo de "Evacuación del Plan de Emergencia", por otro lado, se programaron otras 65 actividades destinadas a mejorar la Higiene, Seguridad y el Mejoramiento de Ambientes Laborales.
- El estudio realizado al nuevo Reglamento de Calificaciones, y las modificaciones propuestas, permitirá objetivizar aun más las escalas gráficas de conductas (Evaluación de Desempeño).
- En las OIRS, se instruyó a los usuarios internos y externos respecto de los canales de comunicación que posee la institución, por otro lado, se implementó una metodología de atención al usuario y un sistema de registro, demostrándole al pensionado mayor interés y pronta respuesta en las materias consultadas.
- Respecto del Gobierno Electrónico, durante el año analizado, se cumplió con la etapa I y II de dicho sistema, que contempló, entre otros aspectos, la elaboración de la programación para cada uno de los cuatro proyectos que se seleccionaron. A saber: Emisión de Órdenes de Atención Médica, Emisión de Certificados de Renta Mensual, Emisión de Informe Anual de Haberes y Declaración Jurada Simple de Ingresos, los que servirán de base para brindar una mejor atención a nuestros usuarios.
- En cuanto al Sistema de Planificación y Control de Gestión, la continua mejora de los procesos de elaboración de indicadores de desempeño, nos ha brindado una herramienta más eficaz para la toma de decisiones, fortaleciendo la gestión institucional.
- La realización del diagnóstico en el sistema de Gestión Territorial Integrada, ha permitido obtener sólidos conocimiento de las áreas que se deben reforzar en las Agencias Regionales.
- Con la realización de los proyectos de mejoramientos de gestión, se ha establecido una metodología de compra, disminuyendo costos y tiempos de respuesta a nuestros usuarios. Por otro lado, el hecho de contar con una escala grafica de gastos, nos posibilita la elaboración del plan anual de compras (Compras y Contrataciones Públicas).
- Se mantuvo los estándares de cumplimiento, logrando de esta forma apoyar la gestión institucional a través de informes confiables enviados a la DIPRES y la CGR. (Administración Financiero Contable)
- En atención a la implementación del plan de trabajo fijado durante el año 2003, se ha difundido la perspectiva de género a través de talleres, potenciando con nuevos conocimientos a los funcionarios de las áreas de atención al público (Equidad de Género).

Por otra parte, el Sistema de Auditoría Interna fue rechazado por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).debido a que habría incumplido requisitos técnicos de la Etapa II (no especifica Plan de Trabajo Trienal 2005, 2006, 2007, el Plan Trienal no concuerda con la determinación de riesgos y no

presenta Objetivo de Control Ministerial en el Plan Anual 2005) y de Etapa III (entrega información sobre Declaración de Intereses fuera de plazo).

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo ³⁷	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1. Asesorías	29	100%	4%
2. Seguridad	58	100%	4%
3. Gerencia General	15	100%	4%
4. Personal	18	100%	4%
5. Administración y Finanzas	23	100%	4%
6. Contabilidad	12	100%	4%
7. Servicios Administrativos	28	100%	4%
8. Operaciones	13	100%	4%
9. Pensiones	28	100%	4%
10. Imponentes	13	100%	4%
11. Salud	12	100%	4%
12. Préstamos	22	100%	4%
13. Asistencia Social	8	100%	4%
14. Auditoría Interna	5	100%	4%
15. Agencia Iquique	12	100%	4%
16. Agencia Valparaíso	32	100%	4%
17. Agencia Talcahuano	17	100%	4%
18. Agencias del Sur (Valdivia, Punta Arenas)	15	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		100%	

Principales logros institucionales alcanzados:

- Se puso en práctica el Plan de Seguridad Institucional, referido a Planes Contra Incendio, Evacuación y Enlace, a objeto de disminuir las condiciones de accidentabilidad y riesgo.
- Mediante un análisis funcional, estructural y de gestión en el Subdepartamento Asignación Familiar y Retención Judicial se mejoró la gestión de sus procesos.

³⁷ Dotación efectiva por Equipos al mes de diciembre de 2004.

-
- Se implementó un sistema de control y monitoreo integral de Administración Financiera, que permite mejorar la información de gestión.
 - Se disminuyó 10 a 4 días hábiles, el período de cierre contable de los Fondos Desahucio, Auxilio Social, Revalorizador de Pensiones y Solidario, a partir del mes de junio del año 2004.
 - Al implementar el Programa de mantenimiento de las instalaciones de Casa Matriz se mejoraron los niveles de eficiencia de los recursos físicos e instalaciones.
 - Se regularizaron inconsistencias y errores en el Sistema de Pensiones, relativas a datos personales de los imponentes.
 - Se disminuyó de 61 a 54 días el tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración).
 - Se apoyó en el proceso de reinserción laboral de a lo menos 90 imponentes y/o familiares, direccionándolos a distintas instancias laborales.
 - Se optimizó el Sistema de Información y Control Gerencial enviado por las Agencias Regionales a la Casa Matriz.
 - Se realizaron encuestas de satisfacción a usuarios de la V Región, a objeto de conocer sus necesidades y requerimientos locales y entregar una atención integral eficaz.
 - Se mejoró la calidad de atención de usuarios de la VIII región, mediante la recepción de documentos por pago de beneficios o consultas en el Área de Salud de la Agencia Talcahuano.
 - Al implementar boletines informativos del quehacer Institucional, se mejoraron los canales de comunicación con los usuarios de la IX y X Regiones.
 - A través de convenios médicos se amplió la cobertura de Salud para los usuarios de la XII Región.

- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

- Avances en otras Materias de Gestión

- Se dio inicio a la remodelación de la Agencia de Valparaíso, lo que permitirá utilizar el espacio disponible y disminuir considerablemente las atenciones de personas en 2° piso o entrepiso, lo que es relevante especialmente para los imponentes mayores, también significa una mejora del ambiente laboral y ayuda a integrar las distintas unidades de la Agencia.
- Se puso en operación un Sistema de Impresión y Copiado centralizado, que entre otras ventajas ha permitido dotar a la Caja de un equipamiento de impresión láser de última generación, disminución de los costos de impresión estimados en \$20 millones anuales, y control centralizado de impresiones y copiado.
- Se dio término a la normalización eléctrica de la Casa Matriz, con el objeto de proporcionar mayor seguridad a los usuarios y entregar una mejor calidad de atención a nuestros pensionados.
- Se mejoraron las condiciones sanitarias del edificio, con el objeto de hacer más confortables los ambientes laborales.
- Se ha continuado con la actualización de la Normativa por la cual se rige la Institución.
- Se implementó la Declaración Electrónica de cotizaciones previsionales, a través de PREVIRED.
- Se efectuó la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo de CAPREDENA, la cual abarcó por primera vez, la Casa Matriz y todas las Agencias del Servicio, entrevistando a 5.141 personas usuarias del Sistema.

- **Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004.

4. Desafíos 2005

Los principales desafíos que se presentan para el año 2005, se pueden resumir en:

1. Cumplir en forma oportuna y adecuada los Programas de Mejoramiento de la Gestión , los Convenios de Desempeño Colectivo, las Metas Gubernamentales y Ministeriales, mediante el seguimiento continuo de la marcha de estos compromisos.
2. Continuar con la incorporación de CAPREDENA al Sistema Integral de Gestión Financiera del Estado, homologando nuestro actual sistema de información financiera o implantando el SIGFE.
3. Efectuar la medición del grado de Satisfacción al Usuario mediante una encuesta de opinión.
4. Poner en operación aplicaciones que, sobre Internet e Intranet Institucional, permitan, tanto la entrega de mejores servicios a nuestros beneficiarios (Emisión de Órdenes de Atención Médica, Emisión de Certificados de Renta Mensual, Emisión de Informe Anual de Haberes y Declaración Jurada Simple de Ingresos), como apoyar eficientemente la gestión operacional de los usuarios internos.
5. Lograr la plena operatividad del nuevo Sistema de Pensiones, específicamente en los módulos de Bonos de Reconocimiento y Administración de Imposiciones, monitoreando a su vez los procesos actuales.
6. Continuar implementando medidas tendientes a atenuar la migración de afiliados del sistema de salud de CAPREDENA y controlar el gasto del Fondo de Medicina Curativa, con el objeto de mantener su viabilidad.
7. En el marco del Acuerdo de Alianza Estratégica suscrito en el año 2001, implementar una Oficina de Atención de Público en Puerto Montt en las dependencias de DIPRECA, la cual a su vez, hará lo propio en nuestra Agencia de Punta Arenas, para lo cual se harán las habilitaciones correspondientes.
8. Efectuar un estudio técnico-económico tendiente a contar con un lugar con la infraestructura física y de equipamiento computacional adecuada, para servir como Sitio de Contingencia, en el caso que el Data Center de la Casa Matriz quedara inoperativo o fuera de servicio, por razones de fuerza mayor o por un período relativamente prolongado.
9. Iniciar el proceso de capacitación de los responsables o encargados de los Programas de Mejoramiento de la Gestión respecto de la Norma ISO 9001-2000.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³⁸	% Cumplimiento ³⁹	Notas
				2002	2003	2004				
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Financiamiento efectivo para pago de desahucio	(Ingresos Fondo Desahucio + Aporte Fiscal Anual Recibido/Gasto Anual Devengado del Fondo Desahucio)*100	%	81	74	58	100	No	58.00	(1)
	Enfoque de Género: No									
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Financiamiento efectivo del pago de pensiones	(Imposiciones Netas Anuales de Fondo de Retiro + Aporte Fiscal Anual Recibido/Gasto Anual en Pago de Pensiones)*100	%	100	106	105	100	Si	105.00	
	Enfoque de Género: No									
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.	Grado de satisfacción general de usuarios respecto de la atención recibida en el Dpto. Pensiones	(Número de usuarios satisfechos con la atención recibida/Total de usuarios encuestados)*100	%	NM	0	95	NM	--	0	(2)
	Enfoque de Género: No									
Servicios financieros.	Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda	(Sumatoria de días de trámite/Número de préstamos habitacionales pagados en el periodo)	días	128	107	106	110	Si	104.00	
	Enfoque de Género: No									
Servicios financieros.	Porcentaje de recuperación de la cobranza presupuestada	(Monto recaudado por préstamos del Fondo de Auxilio Social/Monto de recuperación programado)*100	%	99.84	99.91	100.18	99.81	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									
Servicios financieros.	Porcentaje de recuperación de préstamos de salud	(Recuperación de préstamos/Saldo de la cartera de deudas + Recuperación de préstamos)*100	%	5.75	5.06	4.70	5.23	No	90.00	(3)
	Enfoque de Género: No									
Bonificaciones a los gastos de Salud.	Capacidad de respuesta a presentaciones escritas de usuarios sobre bonificaciones	(Número de respuestas a consultas en el mes/Total de solicitudes escritas recibidas en el mes)*100	%	91.44	95.83	104.59	95.04	Si	110.00	
	Enfoque de Género: No									

³⁸ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

³⁹ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³⁸	% Cumplimiento ³⁹	Notas
				2002	2003	2004				
Bonificaciones a los gastos de Salud.	Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz	(Sumatoria de días por cada caso/Número de casos)	días	5	7	6	4	No	67.00	(4)
	Enfoque de Género: No									
Programas de asistencia social	Porcentaje de pensionados satisfechos con los cursos o talleres de crecimiento personal	(Número de pensionados satisfechos con los talleres de crecimiento personal/Número de pensionados que finalizan talleres de crecimiento personal)*100	%	N	86.00	94.41	70.00	Si	135.00	(5)
	Enfoque de Género: No									
Servicios de apoyo	Porcentaje de cobertura de la capacitación	(Número de personas capacitadas/Dotación del personal)*100	%	77.74	69.18	63.96	57.98	Si	110.00	
	Enfoque de Género: No									
Servicios de apoyo	Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total	(Gasto de operación/Gasto Total)*100	%	0.75	0.72	0.73	0.72	Si	99.00	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento:62

Notas:

- (1) El financiamiento efectivo para el pago de desahucio fue inferior al 100%, debido a que los aportes fiscales extraordinarios recibidos (indispensables), han sido insuficientes para financiar todas las obligaciones originadas principalmente por los desahucios.
- (2) Por error, se omitió indicar la meta a alcanzar para el 2004, la cual era de un 70%. Conforme a lo anterior el resultado obtenido excedería en un 36% a lo comprometido, lo cual se explica por:
 - (i) El bajo porcentaje comprometido como meta versus los resultados obtenidos. Dado el poco conocimiento que el Servicio tiene sobre el tema y las pocas expectativas de mantener los porcentajes del 2001, la meta se basó en la experiencia comunicada por la empresa Search⁴⁰, la cual estimaba que a partir de dicho porcentaje (70%), los resultados se pueden considerar como muy buenos.
 - (ii) El cambio en la forma de medir el indicador en el año 2004, lo cual implicó un aumento adicional del porcentaje de satisfacción obtenido.⁴¹

⁴⁰ Search Consultores fue la empresa que realizó en Capredena, el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo en el año 2001.

⁴¹ En el año 2001, la pregunta de la encuesta que midió dicho indicador, incluía una 5ª opción ("Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho"), la cual tuvo un 12,6% de las preferencias. En el año 2004, no se consideró dicha alternativa, por lo cual el total o parte de ese porcentaje incrementó el total de personas satisfechas.

-
- (3) El deterioro del indicador se origina por el comportamiento en la cartera de clientes del Fondo de Medicina Curativa (efecto de la aplicación de la Ley de Salud de las FF.AA.) y por las restricciones legales que existen para mejorar la recuperación de este tipo de deudas (D.S. 204 de 1973). Con la aplicación de la Ley de Salud, los nuevos pensionados se mantienen en los Sistemas de Salud Institucionales (Ejército, Armada, Fach), quedando el Sistema de Salud de CAPREDENA, con los imponentes pensionados anteriores a dicha Ley, de los cuales, principalmente los de mayores ingresos, han optado por emigrar (facultad incorporada en dicha Ley). Conforme a lo anterior la población del Fondo de Medicina Curativa corresponde al de menores ingresos (menor posibilidad de descontar la deuda) y de mayor edad (con mayor posibilidad de generar nueva deuda de salud). Por otra parte la normativa actual (D.S. 2004), impone restricciones adicionales⁴² que limitan mejorar la recuperación de la deuda.
 - (4) Después de una revisión detallada realizada en el año 2004, se detectó una omisión en la medición de este indicador. Hasta el año 2003, se informaba sólo el tiempo de tramitación interno del área de reembolso, no considerando el tiempo utilizado por Tesorería para generar el pago, lo anterior implicó errores en el valor de los indicadores informados (4,26 días promedio 2003, en vez de 7,26 real), comprometiendo para el 2004 una meta muy difícil de alcanzar y que involucraría problemas en la distribución de la carga de trabajo, afectando las otras obligaciones del área.
 - (5) El resultado obtenido excede en un 35% a la meta esperada, debido a lo conservadora de la cifra comprometida (se fijó una meta de un 70%, a pesar del 86% obtenido el año 2003), porque no se esperaba un resultado tan bueno como el que se obtuvo en la práctica. Adicionalmente también hubo un cambio en la medición del indicador respecto del año 2003⁴³, que podría haber afectado en el porcentaje de satisfacción obtenido.

⁴² Según dicho cuerpo legal, las deudas de Medicina Curativa se pueden recuperar con un dividendo mensual de hasta el 20% de la pensión o remuneración, deducidos los descuentos legales, independiente del gasto incurrido por el beneficiario y su capacidad de financiamiento, con lo cual, muchos gastos médicos se convierten en deudas de muy larga recuperación o incobrables. Adicionalmente, dichas deudas no están afectas a intereses, ni reajustes,

⁴³ En el año 2003, la pregunta de la encuesta que midió dicho indicador, incluía 2 opciones adicionales ("Quedó medianamente satisfecho con el curso" y "Quedó ni satisfecho ni insatisfecho con el curso"), las cuales fueron eliminadas en la encuesta del 2004. Lo anterior obligó a que las personas que pudiesen haber optado por alguna de esas alternativas (ellas, deberían definirse si estaban satisfechas o no con la atención recibida).

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ⁴⁴ 2004/2003	Notas
				2002	2003	2004		
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de retiro / N° casos del primer pago de pensiones de retiro	días	14,60	20,90	57,35	36,44	(1)
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepío.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones de montepío / N° casos del primer pago de pensiones de montepío	días	15,20	28,40	57,77	49,16	(1)
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Financiamiento efectivo "ajustado" para el pago de pensiones.	$[(\text{Ap. fiscal para pensiones} + \text{Otros Ingresos dispon para pensiones}) / \text{Gasto pago de pensiones}] \times 100$	%	100,01	99,78	99,97	100,19	
Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones	Tiempo promedio de tramitación de liquidación de bonos de reconocimiento.	Sumatoria días de trámite liquidación bono / N° bonos pagados en el período	días	s.i.	8,99	9,02	99,67	
Bonificaciones a los gastos de salud	Productividad en el pago de reembolsos inmediatos.	N° reembolsos inmediatos / N° consultores	Índice	187,45	187,08	210,47	112,50	
Bonificaciones a los gastos de salud	Tiempo promedio de respuesta del Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso pago diferido. ⁴⁵	Sumatoria días de demora respuesta Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso / N° total de repuestas Fondo Solidario por seguro de hospitalización para reembolso (N° liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo convenido / N° total de liquidaciones pagadas a proveedores de salud) x 100	días	10,65	7,20	5,61	128,34	(2)
Servicios financieros	Porcentaje de atraso en el pago a proveedores de salud con convenio.	Sumatoria días de las liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo convenido / N° liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo	%	12,19	8,18	3,75	218,13	(3)
Servicios financieros	Tiempo promedio de los atrasos en el pago a proveedores de salud con convenio.	Sumatoria días de las liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo convenido / N° liquidaciones pagadas a proveedores de salud que exceden el plazo	Índice	6,94	5,33	7,74	68,86	(4)

⁴⁴ 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.

⁴⁵ Los datos de este indicador fueron corregidos el 2004. Las cifras anteriores estaban subvaloradas, debido a que la información entregada por la Unidad responsable, no consideraba el tiempo utilizado por una de las etapas del proceso (Tesorería).

Cuadro 11
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ⁴⁴ 2004/2003	Notas
				2002	2003	2004		
Servicios financieros	Porcentaje de ejecución presupuestaria del Fondo de Auxilio Social.	(Monto pagado en préstamos del Fondo de Auxilio Social / Monto presupuestado para la entrega de préstamos del Fondo de Auxilio Social) x 100	%	50,44	46,84	44,62	95,26	
Servicios financieros	Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración).	Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en escrituración) / N° préstamos habitacionales pagados en el período (excluye el tiempo utilizado en escrituración).	días	s.i.	61,00	53,73	113,53	
Servicios financieros	Tiempo máximo de respuesta a postulaciones de préstamos habitacionales.	N° días transcurridos desde el cierre de postulaciones a préstamos habitacionales hasta la fecha de despacho en oficina de partes de la última notificación de resultado	días	91,00	91,00	92,00	98,91	
Programas de asistencia social	Porcentaje de deserción a cursos de capacitación en técnicas básicas.	[1 - (participantes que finalizan cursos / participantes que inician cursos)] x 100	%	8,96	10,88	6,65	163,61	(5)
Programas de asistencia social	Productividad mensual de asistentes sociales en atención de casos en la Casa Matriz.	N° consultas de asistente social / N° asistentes sociales del Depto. en la Casa Matriz	consult	148,69	146,12	152,27	104,21	
Programas de asistencia social	N° promedio de días para acceder a una consulta de asistente social.	Sumatoria días mínimos de espera del período para acceder a una consulta de asistente social / total de días tabulados	días	4,34	2,63	2,66	98,87	
Programas de asistencia social	Porcentaje de aporte de participantes a cursos de capacitación en técnicas básicas con financiamiento compartido.	(Sumatoria aportado por los participantes / Sumatoria de los costos totales de los cursos) x 100	%	26,03	50,86	59,17	116,34	
Servicios de apoyo	Promedio mensual per cápita de días no trabajados por accidentes del trabajo.	N° días no trabajados por accidentes del trabajo del personal / dotación de personal vigente	días	0,038	0,008	0,026	31,80	(6)
Servicios de apoyo	Grado promedio de cumplimiento de las expectativas de las acciones de capacitación.	Sumatoria porcentaje de satisfacción de cada encuesta / N° encuestas	%	88,45	91,93	88,72	96,51	
Servicios de apoyo	Porcentaje que representa el gasto de operación respecto del gasto previsional.	(Gastos de operación / Gasto previsional) x 100	%	0,90	0,86	0,86	100,00	
Servicios de apoyo	Porcentaje del Gasto de operación sobre el gasto total (efectivo)	(Gasto de operación efectivo / Gasto total efectivo) x 100	%	0,74	0,70	0,70	100,00	
Servicios de apoyo	Porcentaje de pensionados registrados en el Sitio Web respecto del total de pensiones vigentes.	(N° pensionados registrados como usuarios del sitio web / total de pensiones vigentes) x 100	%	n.m	0,77	5,77	749,35	(7)

Notas:

- (1) Tal como se esperaba, según lo informado en el Balance de Gestión Integral 2003, los tiempos de tramitación del primer pago de las pensiones de retiro y montepío, siguen un importante deterioro respecto a los resultados del año anterior, debido a la decisión de eliminar el pago de las diferencias retroactivas⁴⁶, a partir del último trimestre del 2003. Conforme a lo anterior, los tiempos del 2004 se asimilan a los de años atrás, previos a la aplicación de las mejoras de gestión que permitieron alcanzar indicadores de 14 y 15 días promedio, para el primer pago de pensión del año 2002.
- (2) El resultado del indicador se debió al enorme esfuerzo desplegado por el área durante los primeros meses del año, debido al muy bajo tiempo de respuesta establecido como meta original (5 días). Lo anterior se debió a que los valores informados como reales en los años anteriores, omitieron la etapa de Tesorería, generando valores muy inferiores a los efectivos y por ende, llevó a fijar un meta muy difícil de alcanzar. Posteriormente, se decidió modificar el compromiso a 7 días (compromiso establecido en la carta de derechos del usuario), en base a una distribución de la carga de trabajo más equilibrada para el área afectada.
- (3) El mejoramiento del indicador obedece al trabajo desarrollado a partir del segundo semestre, donde se han programado los pagos de forma tal de no exceder los plazos establecidos, controlando con mayor rigurosidad su ejecución. Adicionalmente, se ha adoptado como medida, que las cobranzas recibidas que presentan algún tipo de problema con la información del proveedor (especialmente los pagos a profesionales), sean devueltas junto con la documentación respectiva para su regularización, considerándose los plazos a contar de la recepción de la documentación totalmente conforme.
- (4) Se detectó que durante el primer semestre, si bien los porcentajes de atrasos era bajos, los tiempos de los pagos atrasados eran sumamente altos, debido a la falta de programación y control (promedio de 11 días). Dicha situación se mejoró durante el segundo semestre, pero el efecto del primer semestre, repercutió en el indicador del año 2004.
- (5) Dicho comportamiento obedece al mayor interés de los cursos contratados, los cuales han sido de mejor aceptación por parte de nuestros beneficiarios. Adicionalmente, existe una mayor valorización, por parte del usuario, de los cursos que realiza, al tener una mayor participación en su financiamiento (59%), a diferencia de las actividades gratuitas.
- (6) La variación de este indicador se debe al muy bajo número de accidentes registrados en el año 2003 (incluyendo los de trayecto)⁴⁷.
- (7) La variación tan explosiva de este indicador, se debe a que sólo a partir del mes de Julio de 2003, se habilitó la funcionalidad que permite el registro de pensionados en el sitio web institucional.

⁴⁶ El aporte fiscal entregado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, se efectúa sobre la base de los gastos efectivamente pagados en los meses anteriores, según planilla resumen de pensiones, y de acuerdo a los montos mínimos que le corresponde financiar. El proceso presupuestario no considera el pago de anticipos que establece la Ley, cuya recuperación actual es en promedio de 45 días. Los montos involucrados por el pago de diferencias retroactivas no son conocidos al momento de confeccionar la programación de Caja del Fondo CAPREDENA, lo que impide justificarlos en la solicitud de aporte fiscal.

⁴⁷ Se hace presente que en este indicador los accidentes de trayecto son los que tienen mayor relevancia en este Servicio.

• Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ⁴⁸	Producto ⁴⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ⁵⁰
Elaborar una política de Prevención del Consumo de Drogas para los Funcionarios de Capredena	Contar con un Marco referencial que contenga los principales lineamiento de la Institución en materia de prevención del consumo de drogas y rehabilitación de quienes se encuentren afectados	Servicio de Apoyo	1º Trimestre: Sin Evaluar 2º Trimestre: Sin Evaluar 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: CUMPLIDO
Aplicar modernas tecnologías de información, implementando una infraestructura computacional que permita la puesta en operación del "Modelo de Tres Capas", de manera de contar con una plataforma tecnológica de alta disponibilidad, robusta, segura, que provea calidad y continuidad de servicios, bajos costos, escalables y con facilidades para responder a los requerimientos diarios y nuevos de Capredena.	Cluster de 2 Servidores de Alta Disponibilidad con arreglo de discos externos conectados en SAN, con Sistema Operativo HP-UX y con base de datos Oracle 9iy real application Cluster. Instancias de bases de datos montadas en el Cluster anterior en forma completamente independiente de las aplicaciones y de los equipos PC abonados a la red como clientes.	Todos los Productos y vinculado también al servicio de Apoyo	1º Trimestre: Sin Evaluar 2º Trimestre: Sin Evaluar 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: CUMPLIDO
Otorgar seguridad técnica y jurídica habilitando la infraestructura tecnológica de certificación digital, permitiendo implementar servicios y trámites legales, con ahorro de tiempo y dinero a los pensionados y sus beneficiarios.	Puesta en operación de la Firma Digital Avanzada para los ejecutivos de la Institución , con lo que ellos podrán emitir documentación oficial firmada digitalmente, tales como Resoluciones, Certificados y Otros, con total prescindencia de los papeles	Todos los Productos y vinculado también al servicio de Apoyo	1º Trimestre: Sin Evaluar 2º Trimestre: Sin Evaluar 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: CUMPLIDO

⁴⁸ Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

⁴⁹ Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

⁵⁰ Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			ALTA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			MEDIANA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico		○					ALTA	10%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión					○		ALTA	10%	✓
	Auditoría Interna				○			ALTA	15%	✗
	Gestión Territorial Integrada	○						MEDIANA	8%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MENOR	5%	✓
	Administración Financiero-Contable					○		MEDIANA	8%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género			○				MEDIANA	6%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 85.00%

Cuadro 14 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

• Anexo 5: Transferencias Corrientes⁵¹

Cuadro 15 Transferencias Corrientes Informe Consolidado Programas 01 y 02					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ⁵² (M\$)	Presupuesto Final 2004 ⁵³ (M\$)	Gasto Devengado ⁵⁴ (M\$)	Diferencia ⁵⁵	Notas
TRANSFERENCIAS A ORGAN SECTOR PUBLICO	3.627.822	3.623.633	3.765.914	-142.281	
Gastos en Personal	-	-	-	-	
Prestaciones Previsionales	3.461.506	3.461.506	3.476.567	-15.061	
Inversión Real	-	-	-	-	
Otros	166.316	162.127	289.347	-127.220	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDAD PÚBLICAS	69.984.893	74.805.245	74.524.506	280.739	
Gastos en Personal	-	-	-	-	
Prestaciones Previsionales	33.280.846	38.258.379	38.199.466	58.913	
Inversión Financiera	13.743.122	13.831.212	13.831.212	0	
Otros	22.960.925	22.715.654	22.493.828	221.826	
TOTAL TRANSFERENCIAS	73.612.715	78.428.878	78.290.420	138.458	

⁵¹ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

⁵² Corresponde al aprobado en el Congreso.

⁵³ Corresponde al vigente al 31.12.2004.

⁵⁴ Incluye los gastos no pagados el año 2004.

⁵⁵ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

Cuadro 15
Transferencias Corrientes
Programa 01 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ⁵⁶ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ⁵⁷ (M\$)	Gasto Devengado ⁵⁸ (M\$)	Diferencia ⁵⁹	Notas
TRANSFERENCIAS A ORGAN SECTOR PUBLICO	22.894.123	23.551.928	23.546.355	5.573	
Gastos en Personal	-	-	-	-	
Prestaciones Previsionales	9.962.695	10.222.731	10.226.302	-3.571	
Inversión Financiera	12.931.428	13.167.070	13.167.711	-641	
Otros	166.316	162.127	152.342	9.785	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDAD PÚBLICAS	68.784.128	73.687.685	73.263.853	423.832	(1)
Gastos en Personal	-	-	-	-	
Prestaciones Previsionales	33.280.843	38.469.757	38.199.465	270.292	
Inversión Financiera	13.743.122	13.690.212	13.831.212	-141.000	
Otros	21.760.160	21.527.716	21.233.176	294.540	
TOTAL TRANSFERENCIAS	91.678.251	97.239.613	96.810.208	429.405	

⁵⁶ Corresponde al aprobado en el Congreso.

⁵⁷ Corresponde al vigente al 31.12.2004.

⁵⁸ Incluye los gastos no pagados el año 2004.

⁵⁹ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

Cuadro 15
Transferencias Corrientes
Programa 02 Fondo de Medicina Curativa

Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ⁶⁰ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ⁶¹ (M\$)	Gasto Devengado ⁶² (M\$)	Diferencia ⁶³	Notas
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDAD PÚBLICAS	1.200.765	1.289.419	1.260.652	28.767	
Gastos en Personal	-	-	-	-	
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	
Inversión Real	-	-	-	-	
Otros	1.200.765	1.289.419	1.260.652	28.767	
TOTAL TRANSFERENCIAS	1.200.765	1.289.419	1.260.652	28.767	

Análisis de las Desviaciones Programa 01

La variación que muestra el Presupuesto Final corresponde fundamentalmente al Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio, por la suma de M\$ 5.000.000, el cual no estaba contemplado en la Ley de Presupuesto del año 2004.

La diferencia entre el presupuesto final y la ejecución devengada al 31/diciembre/2004, corresponde principalmente al ítem de Transferencias a Otras Entidades Públicas del Programa 01, por las razones que se explican a continuación:

- *Fondo de Desahucio.* La desviación que muestra la ejecución de esta asignación obedece a los menores ingresos por concepto de cotizaciones previsionales recibidos al 31 de diciembre de 2004, principalmente por aquellas que corresponden al 6% que se recibe de los imponentes de servicio activo. El menor gasto ejecutado representa el 1.4% del presupuesto final del año 2004.
- *Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas.* Muestra una desviación del 1,37% respecto del presupuesto vigente a diciembre de 2004, que se relaciona con la disminución observada en las cotizaciones de salud de pensionados para el Fondo de Salud de CAPREDENA.
- *Transferencias al Fisco.* El menor gasto que muestra la ejecución de este ítem corresponde a la variación verificada en el pago de las recuperaciones de deudas a favor de organismos e instituciones de las Fuerzas Armadas.

⁶⁰ Corresponde al aprobado en el Congreso.

⁶¹ Corresponde al vigente al 31.12.2004.

⁶² Incluye los gastos no pagados el año 2004.

⁶³ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

• Anexo 6: Iniciativas de Inversión⁶⁴

- Nombre:** Proyecto de Actualización Tecnológica de la Institución.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Optimizar la actual infraestructura tecnológica, que permita revigorizar sus procesos de negocio y mejorar la entrega de servicios a sus imponentes y beneficiarios. De esta forma, se pretende soportar adecuadamente los nuevos desarrollos y aplicaciones que permiten las nuevas tecnologías de información, en particular aquellas asociadas a la web, y así lograr traspasar a nuestros usuarios finales nuevos y más útiles servicios de información.
Beneficiarios: Pensionados y cargas familiares de CAPREDENA .
- Nombre:** Proyecto de mejoramiento de las condiciones de trabajo y seguridad de las instalaciones en la Casa Matriz y Agencia de Valparaíso.
Tipo de Iniciativa: Proyecto.
Objetivo: Mejorar las condiciones de trabajo y seguridad del personal y usuarios que trabajan o concurren a las dependencias de CAPREDENA en su Agencia Valparaíso y Casa Matriz, remodelando los espacios de atención de público en Valparaíso y reemplazando las bajadas de aguas servidas en la Casa matriz.
Beneficiarios: Personal y usuarios que trabajan o concurren a la Agencia y Casa Matriz.

Cuadro 16 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁶⁵	Ejecución Acumulada al año 2004 ⁶⁶	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 ⁶⁷	Ejecución Año 2004 ⁶⁸	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Inversión en Informática	600.288	303.120	50,50%	163.992	152.634	93,07%	11.358	(1)
Remodelación área de atención de público Agencia de Valparaíso	16.307	16.160	100%	16.160	16.160	100%	0	
Mejoramiento sistema de alcantarillado en Casa Matriz	35.350	33.712	95,37%	35.350	33.712	95,37%	1.638	(2)
Sistema de distribución eléctrica en Casa matriz	35.897	35.897	100%	35.897	35.897	100%	0	

⁶⁴ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

⁶⁵ Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

⁶⁶ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

⁶⁷ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

⁶⁸ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

Notas explicativas:

- (1) La desviación que muestra la ejecución del presupuesto autorizado obedece a que la adquisición del sistema de alta disponibilidad para la capa de datos, y el software relacionado ha sido financiada a través de la modalidad de leasing computacional, lo que fue autorizado por la Dirección de Presupuestos en Septiembre/2003. El gasto ha sido ejecutado a partir de enero/2004 en 36 cuotas, de acuerdo a contrato de financiamiento suscrito con el Banco del Estado de Chile.
- (2) Se ejecutó la casi totalidad de los proyectos identificados en el presupuesto, con la sola excepción de los M\$1.638 del Sistema de Alcantarillado de Casa Matriz, por ampliación de plazo para el término de la obra.

• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶⁹		Avance ⁷⁰	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas. días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	0.89	1.70	52.31 ⁷¹	(1)
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	4.44	9.18	-	(2)
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	2.22	4.59	206.76 ⁷²	(3)
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.32	0	-	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.63	3.28	19.22 ⁷¹	(4)
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1.27	1.31	96.84 ⁷¹	
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) *100$	150.00	75.00	50.00 ⁷²	(5)
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) *100$	13.00	31.03	238.73 ⁷²	(6)

⁶⁹ La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

⁷⁰ 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

⁷¹ Sentido descendente.

⁷² Sentido ascendente.

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶⁹		Avance ⁷⁰	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior. año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	9.78	17.78	181.78 ⁷²	(6)
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	91.37	70.87	77.57 ⁷²	(7)
Porcentaje de becas ⁷³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	-	-	-	(8)
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	42.58	38.00	89.25 ⁷²	(7)
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1.64	2.01	81.60 ⁷¹	(9)
Evaluación del Desempeño ⁷⁴	Lista 1 % de Funcionarios	89.20	90.81	101.80 ⁷²	(10)
	Lista 2 % de Funcionarios	10.80	9.19	117.52 ⁷¹	(10)
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	-	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	-	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.					

Notas explicativas:

- (1) Días no trabajados. Indicador descendente. su deterioro obedece fundamentalmente a aumento de días por licencias médicas por un total de 4.948 días. El mayor impacto obedece a: licencias tipo 1 = 3.407 días. licencias tipo 3 = 761 días y licencias tipo 4 = 633 días.
- (2) Rotación de Personal. Indicador que en forma global no es significativo para medir la gestión de la Institución. atendiendo a que considera variables que no dependen de ésta. como por ejemplo los fallecimientos y las jubilaciones de personal afecto al DL 3.500. Conforme a lo anterior. no procede definir grado de avance.
- (3) Funcionarios Jubilados. Indicador ascendente. El Servicio ha promocionado el retiro del personal interesado y que cumple requisitos para obtener jubilación.

⁷³ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁷⁴ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

-
- (4) Retiros Voluntarios. Indicador descendente. su deterioro corresponde principalmente a renunciaciones de profesionales a contrata que por recursos presupuestarios no es posible mantener en el Servicio con mejores condiciones remuneracionales.
 - (5) Tasa de Rotación. Indicador ascendente. su deterioro obedece a que por reestructuraciones internas se postergó reposición de personal en distintas áreas de la Institución.
 - (6) Grado de Movilidad en el Servicio. Indicador ascendente. su mejoramiento es efecto principalmente del retiro de personal con derecho a jubilación.
 - (7) Porcentaje de Funcionarios Capacitados y Promedio Anual de Horas de Capacitación. Indicadores ascendentes. Su deterioro se explica por que durante el año 2003. a diferencia del 2004. se realizaron diversas actividades de capacitación internas relacionadas con la difusión de las leyes 19.880 y 19.982. en las que participó gran parte del personal.
 - (8) Porcentaje de Becas. La normativa que rige a la Institución no permite financiamiento de estudios conducentes a obtención de grados académicos. El presupuesto asignado no consulta recursos para tales efectos. Durante el año 2004 se patrocinó la obtención de becas en el marco del programa que administra la Dirección del Servicio Civil. sin embargo. ninguno de los funcionarios de la Institución resultó beneficiado en el proceso.
 - (9) Grado de Extensión de la Jornada. Indicador descendente. su deterioro se relaciona con la disminución de la dotación efectiva y el ausentismo por licencias médicas.
 - (10) Evaluación del Desempeño - Lista N°1. Indicador ascendente. Lista N° 2: Indicador descendente. Reflejan esfuerzo del personal por desempeño sobresaliente. No hubo personal calificado en listas N°3 y N°4.