



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio del
Trabajo y
Previsión Social

**Caja de Previsión de la
Defensa Nacional**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2020	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	16
.5. Anexos	17
.Anexo 1: Identificación de la Institución	18
.Anexo 2: Recursos Humanos	21
.Anexo 3: Recursos Financieros	32
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	43
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	45
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	46
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	46
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	47
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	49
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	50
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	52
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	53
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	54

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

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

Este Ministerio cuenta con 7.925 funcionarias/os de planta y contrata, que forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2020 fue de M\$ 8.405.657.049.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró la aprobación de importantes leyes sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada, sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral. Así también, como una medida para que los trabajadores/as y empresas hicieran frente a la crisis sanitaria en el país, desarrolló el protocolo “Paso a Paso Laboral”.

En relación con la formación sindical, fueron ejecutados 51 proyectos con una inversión de M\$ 922.039 y que permitieron la capacitación de 2.372 trabajadores/dirigentes sindicales.

En las materias del Programa ProEmpleo, las líneas “Empleos de Emergencia” y “Fomento a la empleabilidad” permitieron una inversión que superó los MM\$ 106.000 y que benefició a más de 28 mil personas.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, fueron acreditados 31 centros, lo que permitió aumentar la cobertura al 76 % de los sectores productivos.

La Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, lideró la implementación de la Ley N° 21.190, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un millón 600 mil adultos mayores, mediante el otorgamiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias. A su vez, continuó con la implementación de la Ley N° 21.133, beneficiando a 540 mil trescientos cincuenta y ocho trabajadores a honorarios que se incorporan a los regímenes de protección social. En materia previsional, llevó a cabo el XV Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un presupuesto de \$ 740.233.000 y, además, implementó el Plan Nacional de Charlas de Educación Previsional, atendiendo las necesidades de información, de formación y de dialogo con a través de 86 actividades que contaron con la participación de 1.620 personas.

La Dirección del Trabajo llevó a cabo más de 73 mil fiscalizaciones, de las cuales casi un 18 % terminó con aplicación de multa administrativa, con una recaudación de aproximadamente 38 mil millones de pesos. A su vez, atendió a un total de 966.308 personas de manera presencial y dio curso a más de 438 mil consultas recibidas mediante la página web institucional, la OIRS Virtual y las llamadas telefónicas.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 460 mil usuarios(as) a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de MM\$ 20.000, permitiéndoles a los usuarios(as) acceder a un valor del gramo de oro histórico y que llegó hasta los \$ 13.500.-

A través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se fomentó la contratación y la creación de nuevos empleos, a través de los subsidios de emergencia Contrata y Regresa, que recibieron 237 mil y 104 mil postulaciones. Además, más de 270 mil personas fueron atendidas mediante el Programa de Intermediación Laboral, lo que permitió la vinculación laboral de más de 86 mil trabajadores. Así como también, más de 277 mil jóvenes y casi 400 mil mujeres recibieron el Subsidio al Empleo Joven y el Bono al Trabajo de la Mujer, respectivamente.

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 190 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó más de 4 millones de atenciones. Además, mediante la plataforma ChileAtiende, el Call Center e IPS en línea, se efectuaron más de 180 millones de contactos. Asimismo, mediante la cobranza el Servicio logró recaudar MM\$126.423 por concepto de cotizaciones previsionales.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron un promedio mensual de 9.808 pensiones en régimen por un monto que superó los MM\$19.000.- Asimismo, gracias a la implementación de la sucursal en línea, se logró recibir y dar respuesta a 4.622 atención. Por otra parte, se realizaron capacitaciones que beneficiaron a más de 40 mil trabajadores/as dependientes, de casa particular e independientes.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 102 procesos sancionatorios, con multas que alcanzaron las UF 10.300.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 383.839 atenciones a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo más de 1.700 fiscalizaciones. Por otra parte, emitió más de 139 mil dictámenes y, en el ámbito de la atención a la ciudadanía, atendió más de 146 mil reclamos, principalmente a través de su página web.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 91.000 aproximadamente para cubrir más de 6 millones de prestaciones de salud. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 820 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$745.000.-

Finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por intermedio de su Red de Salud, atendió a 31.134 pacientes, llevando a cabo múltiples cirugías, consultas y procedimientos médicos y dentales. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.267.075 pensiones, equivalentes a MM\$1.267.075.-

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2020.

PATRICIO MELERO ABAROA

MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Patricio Melero Abaroa
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

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

Historia

A principios del siglo XX se constató la falta de una institucionalidad permanente que se hiciera cargo de la administración del sistema de previsión de las Fuerzas Armadas. Así nace en 1915 la Caja de Retiro y Montepío de las Fuerzas de la Defensa Nacional bajo el Gobierno del Presidente Ramón Barros Luco. Esta institución se dedicaría al pago de pensiones de forma exclusiva, debido a su escaso capital inicial. Fue recién en el año 1953, bajo el Gobierno del Presidente Carlos Ibáñez del Campo, que se dicta el DFL N°31 que crea la actual Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

Desde aquellos orígenes remotos, CAPREDENA se ha convertido en una institución pública moderna capaz de entregar un servicio de excelencia, dedicada no sólo a la administración y pago de pensiones de los miembros de la Defensa Nacional a lo largo del país, sino también, en la administración de centros de salud abiertos al público y de primer nivel. A su vez, la institución también administra el Fondo de Desahucios, el Fondo de Auxilio Social, el Fondo de Medicina Curativa y el Fondo Solidario.

Marco Normativo

La Ley N°3.029 de 1915 creó la “Caja de Retiro y Montepío para el Ejército y la Armada”, como una sección de la Caja Nacional de Ahorros. En 1953, a través del DFL N°31, la Caja pasó a denominarse “Caja de Previsión de la Defensa Nacional”, definida como una Institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio y, sujeta a la supervigilancia del Ministerio de Defensa Nacional. Desde el punto de vista presupuestario, y en razón a su carácter previsional, se relaciona con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Nuestra Misión

Satisfacer las necesidades de seguridad social integral de los/las usuarios/as/as, mediante la entrega eficiente y oportuna de servicios previsionales, financieros y de salud; la aplicación de mejoramiento continuo e innovación en su gestión y el compromiso de servicio público de sus funcionarios/as.

Nuestra Visión

Constituirnos en referente nacional de Servicio Público de Seguridad Social Integral, innovador, eficiente, transparente e inclusivo

Las principales funciones de CAPREDENA corresponden a:

- Efectuar el pago de pensiones y demás asignaciones que se decreten en conformidad a las leyes en favor del personal sometido a su régimen
- Otorgar y/o pagar los beneficios que contempla la ley

Sus servicios son:

- Servicios Previsionales
- Servicios Financieros
- Bonificaciones de Salud
- Prestaciones de Salud

Para la realización de estas tareas la institución cuenta con una dotación efectiva de 522[1] funcionarios (as) distribuidos en: Casa Matriz (Santiago), Agencias Regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia y Punta Arenas) y Oficinas Regionales (Arica, Antofagasta, La Serena, Chillán, Talca, Temuco y Puerto Montt).

A ellos se suman los 841[2] trabajadores (as) de la Red de Salud de CAPREDENA, la que está compuesta por 4 Centros de Salud y Rehabilitación, 2 de naturaleza hospitalaria (la Florida y Limache) y 2 de naturaleza ambulatoria (Santiago y Valparaíso), los que tienen como función entregar una atención integral y personalizada a los pensionados (as), al personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

Sistema de Pensiones

El funcionamiento del sistema previsional de las Fuerzas Armadas está normado fundamentalmente por la Ley N°18.948, Orgánica Constitucional de la Fuerzas Armadas y por un conjunto de legislación complementaria. En el anexo 1 se reseñan los principales textos legales relacionados con el sistema previsional administrado por CAPREDENA.

De acuerdo con lo establecido en la Ley N°18.948 de 1990, modificada por la Ley N°20.735 de 2014 en lo

- a. Personal de las plantas de oficiales, del cuadro permanente y gente de mar y de empleados Civiles de las Fuerzas Armadas;
- b. Personal de Reserva llamado al servicio activo;
- c. Alumnos de las Escuelas Institucionales de las Fuerzas Armadas.

Otras Prestaciones

El personal imponente -tanto en servicio activo como en retiro- de CAPREDENA también puede optar a préstamos de auxilio para fines médicos y de vivienda. Además, de ser necesario, se entrega asistencia social a los imponentes de la Caja, como ayuda en dinero, especies (mercadería, vestuario) y/o ayudas médicas en el caso de pensionados que reciben menores pensiones.

Red de Salud de CAPREDENA

La Red de Salud está compuesta por 4 establecimientos de atención abierta a la comunidad: 2 de ellos de naturaleza hospitalaria (La Florida y Limache) y 2 ambulatorios de alta complejidad que otorgan prestaciones médicas y dentales (Santiago y Valparaíso), además de los servicios complementarios como: laboratorio clínico y 5 farmacias institucionales (Santiago, La Florida, Valparaíso, Limache y Agencia Regional Talcahuano).

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional se ha empeñado en que sus Centros logren una posición reconocida dentro del país y, por otro lado, ha impulsado la férrea convicción que la forma de lograrlo es a través de una mirada centrada en el paciente y de seguir las instrucciones ministeriales, para mantener la Acreditación Institucional de sus cuatro Centros.

Si bien los avances tecnológicos hoy permiten una mejor atención al paciente, el factor humano es el más relevante a la hora de utilizar los recursos en pos de una óptima atención al paciente. Son los profesionales de la salud quienes aplican sus conocimientos y los suman a los recursos tecnología, infraestructura, información y procesos. Desde el 2009, Chile cuenta con el sistema de Acreditación en Salud que busca una mejora constante en los

servicios al paciente. La Acreditación es un proceso periódico de evaluación, al cual se someten los prestadores institucionales autorizados por la Autoridad Sanitaria -hospitales, clínicas, centros ambulatorios y laboratorios- para verificar el cumplimiento de un conjunto de estándares de calidad fijados y normados por el Ministerio de Salud.

A la fecha, podemos afirmar con mucho orgullo que todos los Centros de CAPREDENA han logrado la Acreditación Nacional con éxito, y somos la primera Red de la Defensa Nacional acreditada. Proceso exitoso por el cual los cuatro centros han validado su atención de calidad mediante la reacreditación institucional.

Sabemos que esto sólo constituye el inicio de un proceso, en donde la constante será la evaluación permanente de nuestras actividades y el rediseño de estas, en función de la mejor evidencia científica y los recursos disponibles. Lo anterior supone:

- **Una estructura organizacional:** que se gestiona a través de una Dirección Nacional de los Centros de Salud y a la cual reportan cada uno de los/as Directores/as Administrativos/as.
- **Una mirada como red de salud:** en donde la comunicación es fundamental para potenciar nuestras habilidades y fortalecer las debilidades, a través de una interacción recíproca.
- Una construcción de cultura de calidad, a través de la generación de conocimiento, lo cual está dado por la constante revisión e información extranjera, nacional y la creación de nuestro propio conocimiento con un constante análisis de nuestra propia experiencia.
- Tener firme convicción que siempre se puede mejorar y que el camino hacia la excelencia supone una actividad donde la reflexión, la evaluación y el rediseño, constituyen una tríada que debe permanecer en el tiempo.

Participación Ciudadana

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional valora el aporte de la participación ciudadana y la incorpora como parte sustantiva de su quehacer, buscando y creando instancias para que tanto los usuarios/as del servicio como el público general puedan hacer presentes inquietudes, aportes y/o requerimientos.

Cumpliendo con lo prescrito por la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N°7 de 2014, CAPREDENA cuenta con su propia Norma de Participación Ciudadana. La Resolución Exenta N°868 de abril de 2021 es la que le da expresión a la misma.

Desafíos 2021

La globalización y los enormes avances en tecnología de la información han traído cambios notables en los medios socioeconómicos, políticos, culturales e institucionales. Las demandas y expectativas de los ciudadanos en términos de una mejor prestación de servicios también se han multiplicado. Por ende, debemos abordar este desafío de manera eficaz y eficiente, donde la innovación sea institucionalizada y esta forma de resolución de problemas nos permitirá reducir costos, tiempos y mejoras en la atención, creando así el “valor de lo público”.

Los desafíos en este contexto son muchos, como continuar con la transformación digital, mediante los desarrollos tecnológicos para los procesos operativos relacionados con imponentes y pensiones; fomentar el uso de nuestros canales virtuales, tanto de la web institucional como de nuestra aplicación para celulares, llamada CAPREDENAPP, donde los beneficiarios/as puedan realizar trámites y obtener certificados sin tener que acudir a nuestras sedes. Así como también, continuar con la capacitación de nuestros usuarios/as en herramientas digitales, la que se vio interrumpida por la pandemia y que prontamente esperamos retomar, evaluando la posibilidad de realizarla de manera remota y en conjunto con alguna casa de estudios superiores.

En el área salud, elaboramos este año un plan comunicacional especialmente diseñado para nuestra Red de Salud CAPREDENA y sus centros ambulatorios, con el fin de ampliar nuestro público objetivo; conseguir óptimos resultados mediante la mejora de nuestros índices financieros y el reconocimiento de la comunidad en general, como centros de excelencia en la entrega de sus prestaciones.

La perspectiva de género es fundamental dentro del marco de la innovación. Debemos repensar nuestros estándares y modelos de referencia, ya que en cualquier mejora que busquemos si no prestamos atención a las personas, hombres y/o mujeres, corremos el riesgo de causar un perjuicio imprevisto o no lograr nuestros objetivos.

[1] A diciembre de 2020 (cifra incluye 51 vigilantes privados contratados de acuerdo con las normas del Código del Trabajo)

[2] La contratación de este personal se rige por las normas del Código del Trabajo, en virtud de lo señalado por la Ley 18.837 de 1989 que dicta normas respecto de personal que indica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

No aplica

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

El pago de pensiones es el principal producto estratégico de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto Institucional 2020, de un 84%.

Se efectuó el pago de un total de 1.267.075 pensiones con un promedio de 105.590 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año alcanzó a MM\$1.267.075.

A través del Fondo Común de Beneficios, continuamos con la cancelación de los Bonos de Reconocimiento, según establece la Ley N°18.458, donde el personal imponente de CAPREDENA que se retire de su respectiva Institución, sin derecho a pensión y se incorpore al Sistema Previsional establecido en el decreto ley N°3.500, tendrá derecho a un bono de reconocimiento. El compromiso de pago asumido por bonos emitidos durante el año 2020, fue por 12.969 casos.

Por otra parte, se pagaron 1.208 indemnizaciones por Desahucio, derecho que se establece para el personal que se retire con pensión de cualquier institución perteneciente a la Defensa Nacional y se encuentre afecto al régimen previsional de CAPREDENA.

Esta indemnización consiste en el pago de un mes de la última remuneración sobre la cual se hubieren efectuado imposiciones al respectivo fondo de desahucio, por cada año o fracción igual o superior a seis meses de servicios efectivos válidos para este efecto, hasta completar 30 mensualidades.

Además, a través del Fondo de Auxilio Social se entregaron 26.783 beneficios en préstamos de Asistencia Social; Ayudas y Programas Sociales para adultos mayores, adultos vulnerables y personas en situación de discapacidad; Programas de Capacitación y atención social a menores de 18 años o estudiantes hasta los 24 años, cargas o montepiados menores de edad en estado de vulnerabilidad biopsicosocial.

Durante el año 2020 se financiaron 117.290 prestaciones de salud, considerando bonificaciones y préstamos del Fondo de Medicina Curativa. Este último, entrega el derecho de obtener una bonificación por las prestaciones de salud para aquellos pensionados que forman parte del Sistema de Salud CAPREDENA. Adicionalmente, también existe el Fondo Solidario, que funciona como un seguro complementario de salud que requiere del pago de una prima mensual y que permite acceder a una bonificación adicional y a crédito para financiar prestaciones de mayor costo.

Nuestro trabajo tiene como principal objetivo brindar a los usuarios una experiencia de servicio integral y de calidad, orientando a la Institución hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En este sentido, durante el año 2020 ofrecimos más de 1.200.000 atenciones, presenciales, virtuales y telefónicas.

Como una forma de adaptarnos a los nuevos tiempos, y en este contexto de pandemia, no se escatimaron recursos ni gestión para poder ampliar la cantidad de trámites en línea en nuestra página web, que hoy llega a un 72%.

Se dispusieron, en el transcurso del año 2020, nuevos trámites en temas relativos a orientación legal y asistencia social; fondo solidario y asignación familiar. Se espera que para fines del presente año la Institución cuente con más del 80% de sus trámites de forma remota; digitalización que les permitirá a los usuarios tener la opción de realizar sus trámites a distancia y, por ende, evitar desplazamientos innecesarios y gastos en tiempo y movilización.

Se modificaron los horarios de atención al público de sedes y centros de salud ambulatorios; se extendieron los plazos para certificados, prórrogas de poderes y de pagos de cuotas de préstamos; se entregaron préstamos de asistencia social en línea y ayudas de asistencia social, entre muchas otras iniciativas que nos permitieron continuar y mejorar nuestros servicios en medio de una crisis sanitaria.

Todo lo antes mencionado nos permite mostrar unos excelentes resultados de satisfacción usuaria. Durante el año recién pasado la satisfacción global de la institución se situó en un 72%, siendo de este total, un 73% para el canal digital, un 69% para el presencial y 69% para el canal telefónico.

Respecto a la administración de la Red de Salud CAPREDENA. Con más de 30 años de trayectoria y 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud, se ha consolidado en el ámbito de la geriatría; siendo además formadora de nuevos especialistas, gracias a un convenio de colaboración firmado con universidades nacionales. Esto ha permitido que la Institución se convierta en un importante campo clínico, entregando a la comunidad, y a nuestros pensionados en particular, una especialidad que cuenta con un notorio déficit en Chile.

La Red de Salud CAPREDENA, durante años ha colaborado estrechamente con distintos hospitales públicos, tanto de la Región Metropolitana, como de la Región de Valparaíso. Es por ello, que en el año 2020 y en el marco de la pandemia, CAPREDENA, acorde a sus lineamientos, reacciona y fortalece su apoyo a la red pública, recibiendo en sus dependencias a pacientes adultos no Covid-19 derivados de establecimientos del Sistema Nacional de Servicios de Salud para la continuidad de su tratamiento.

A raíz de lo anterior, hubo una reconversión de los Centros de Salud de Santiago y Valparaíso y de su personal, desde la entrega de prestaciones ambulatorias a brindar servicios hospitalarios; además de disponer camas adicionales en el Centro de Rehabilitación La Florida y en el Centro de Rehabilitación Limache.

Este apoyo brindado a los hospitales públicos permitió aumentar la disponibilidad de camas para atender a pacientes Covid, convirtiendo a CAPREDENA en un eslabón de la lucha contra la pandemia, sin por ello descuidar el alto estándar alcanzado por nuestra Red de Salud, lo que es motivo de orgullo para la Institución y para todo el personal clínico y administrativo de nuestros centros.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

La globalización y los enormes avances en tecnología de la información han traído cambios notables en los medios socioeconómicos, políticos, culturales e institucionales. Las demandas y expectativas de los ciudadanos en términos de una mejor prestación de servicios también se han multiplicado. Por ende, debemos abordar este desafío de manera eficaz y eficiente, donde la innovación sea institucionalizada y esta forma de resolución de problemas nos permita reducir costos, tiempos y mejoras en la atención, creando así el “valor de lo público”.

Los desafíos en este contexto son muchos, como continuar con la transformación digital, mediante los desarrollos tecnológicos para los procesos operativos relacionados con imponentes y pensiones; fomentar el uso de nuestros canales virtuales, tanto de la web institucional como de nuestra aplicación para celulares, llamada CAPREDENAPP, donde los beneficiarios/as puedan realizar trámites y obtener certificados sin tener que acudir a nuestras sedes. Así como también, continuar con la capacitación de nuestros usuarios/as en herramientas digitales, la que se vio interrumpida por la pandemia y que prontamente esperamos retomar, evaluando la posibilidad de realizarla de manera remota y en conjunto con alguna casa de estudios superiores.

En el área salud, elaboramos este año un plan comunicacional especialmente diseñado para nuestra Red de Salud CAPREDENA y sus centros ambulatorios, con el fin de ampliar nuestro público objetivo; conseguir óptimos resultados mediante la mejora de nuestros índices financieros y el reconocimiento de la comunidad en general, como centros de excelencia en la entrega de sus prestaciones.

La perspectiva de género es fundamental dentro del marco de la innovación. Debemos repensar nuestros estándares y modelos de referencia, ya que en cualquier mejora que busquemos si no prestamos atención a las personas, hombres y/o mujeres, corremos el riesgo de causar un perjuicio imprevisto o no lograr nuestros objetivos.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	18
.Anexo 2: Recursos Humanos	21
.Anexo 3: Recursos Financieros	32
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	43
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	45
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	46
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	46
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	47
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	49
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	50
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	52
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	53
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	54

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. D.F.L. N°31 de 18 de abril de 1953, y sus modificaciones.

Misión Institucional

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

Objetivos Ministeriales

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

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Desarrollar y aplicar un modelo de diseño de servicios, con foco en la innovación, que permita organizar las interacciones entre nuestros usuarios y la institución, agregue valor público a los servicios entregados y responda a las necesidades de éstos.
2	Agregar valor al trabajo de la Institución en el diseño y entrega de servicios, instaurando modelos de innovación que permitan incorporar mejoras en la gestión y en la satisfacción de sus usuarios.
3	Incrementar la descentralización de la gestión y de los procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación al interior de la Institución y con los entes externos con los cuales nos vinculamos en cumplimiento de nuestras funciones.
4	Mejorar la calidad de vida de los funcionarios, los ambientes laborales y las oportunidades de desarrollo, mediante la construcción e implementación de un plan estratégico de gestión y desarrollo de personas con miras a aumentar el compromiso, el sentido de pertenencia y en consecuencia lograr mayor satisfacción de los usuarios.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicios Previsionales	Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.	1, 2, 3, 4
2	Servicios Financieros	Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.	1, 2, 3, 4
3	Bonificación de Salud	Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.	1, 2, 3, 4

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

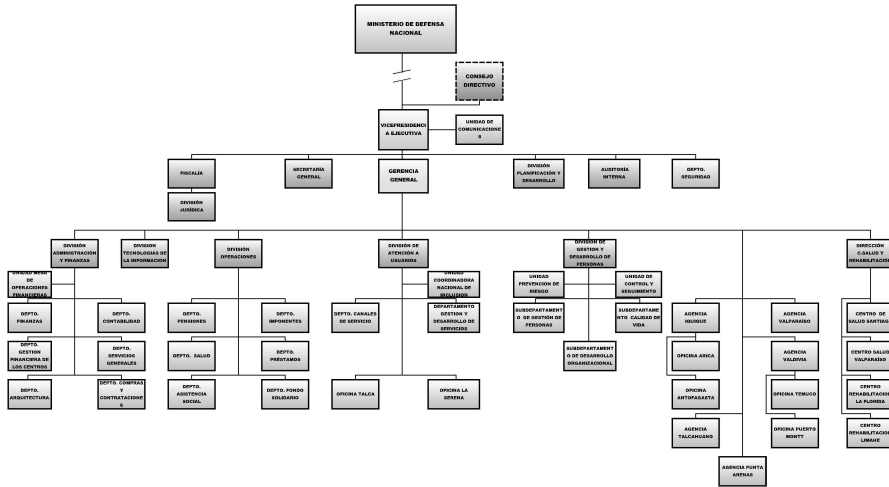
Nro.	Descripción	Cantidad
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes (considerando sus cargas familiares) señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18458 de 1985 .	69.838
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas.. Pensiones de retiro. Pensiones de montepíos. Cargas familiares. Retenciones judiciales.	160.283

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



(*): Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



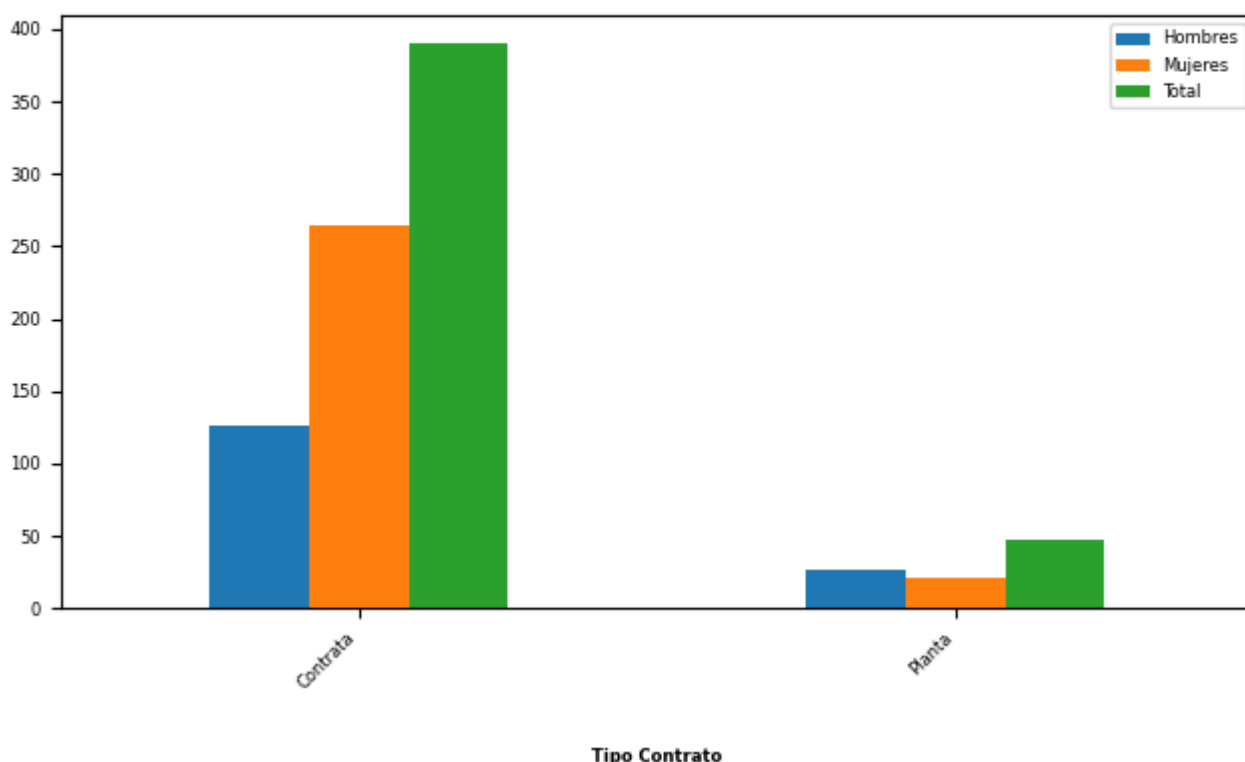
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo (S)	Mauricio García Cuello
Fiscal (S)	Marcelo Díaz Lisboa
Gerente General	Carlos Molina Johnson

Cargo	Nombre
Secretario General	Ricardo Alvial Muñoz
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez
Jefe División Planificación y Desarrollo	Arturo Vergara Soto
Jefa División Operaciones	Pilar Toncio Arcos
Jefe División Administración y Finanzas	Nicolás Soudy Bono
Jefe División Gestión Desarrollo de Personas	Luis Patricio Méndez López
Jefe División Tecnologías de la Información	Mauricio Jacque Núñez
Director Centros de Salud y Rehabilitación (S)	Arturo Vergara Soto
Jefe División Atención a Usuarios	Carlos Loyola Jouannet
Jefe División Jurídica	Marcelo Díaz Lisboa

Anexo 2: Recursos Humanos

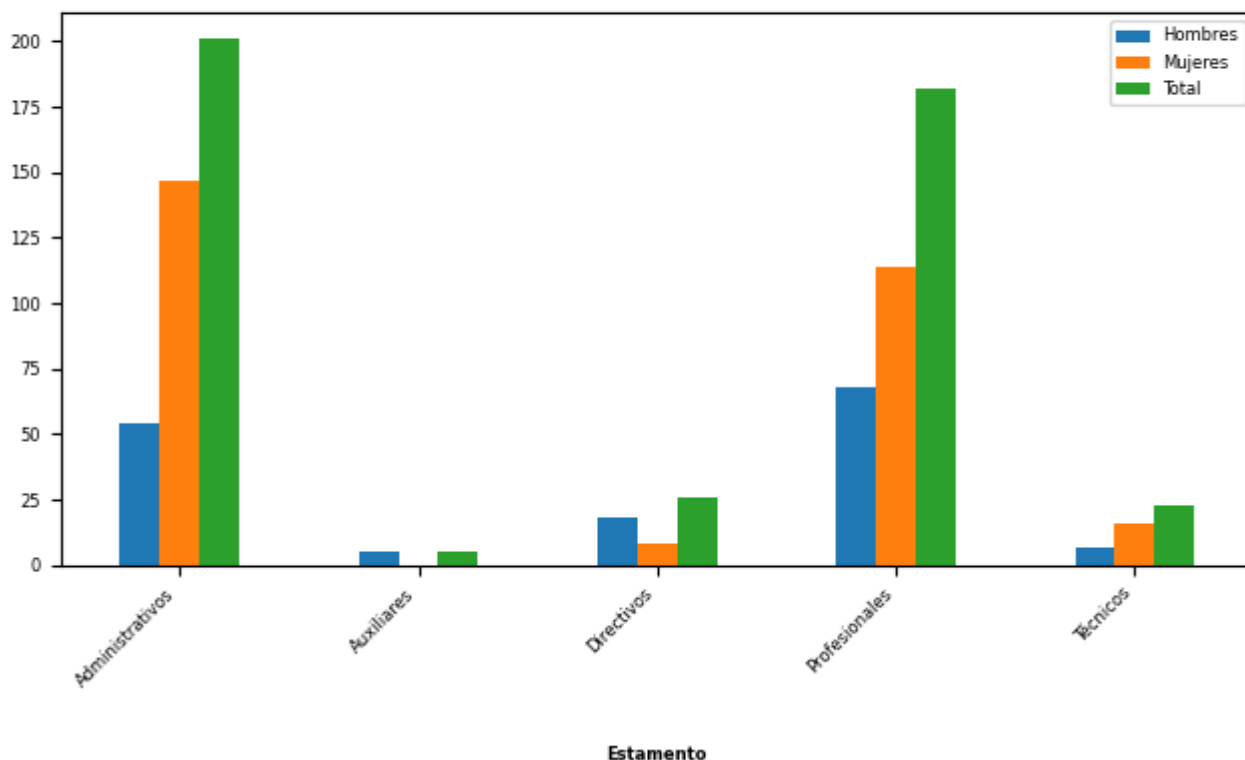
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	264	92,63	126	82,89	390	89,24
Planta	21	7,37	26	17,11	47	10,76
Total	285		152		437	

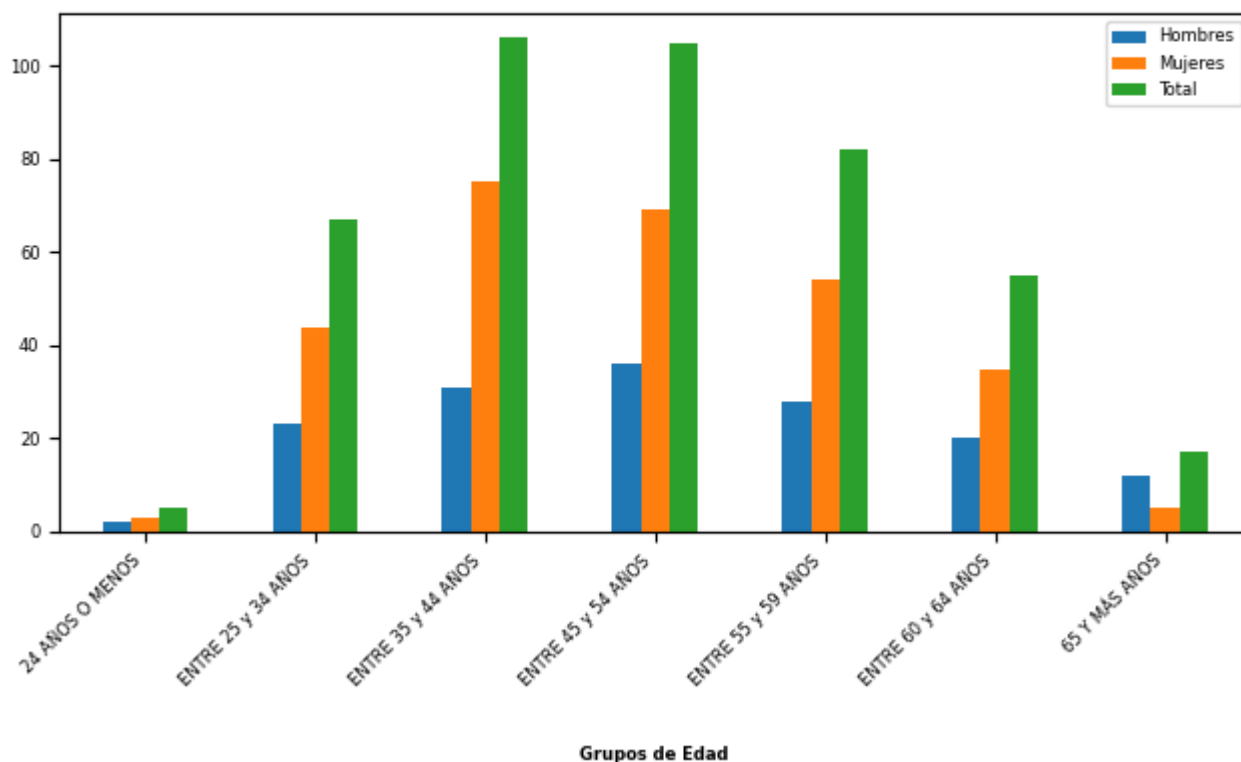
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Porcentaje	65,22		34,78			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



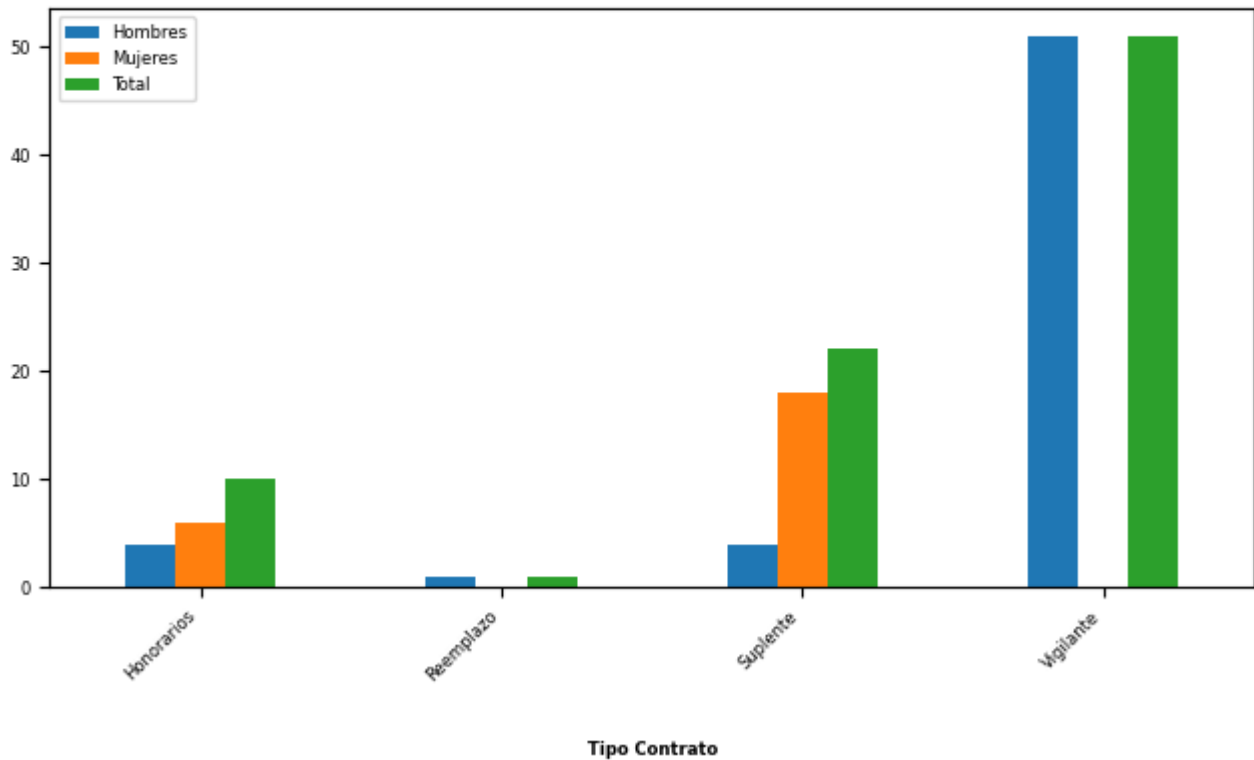
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	147	51,58	54	35,53	201	46,0
Auxiliares	0	0	5	3,29	5	1,14
Directivos	8	2,81	18	11,84	26	5,95
Profesionales	114	40,0	68	44,74	182	41,65
Técnicos	16	5,61	7	4,61	23	5,26
Total	285		152		437	
Porcentaje	65,22		34,78			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



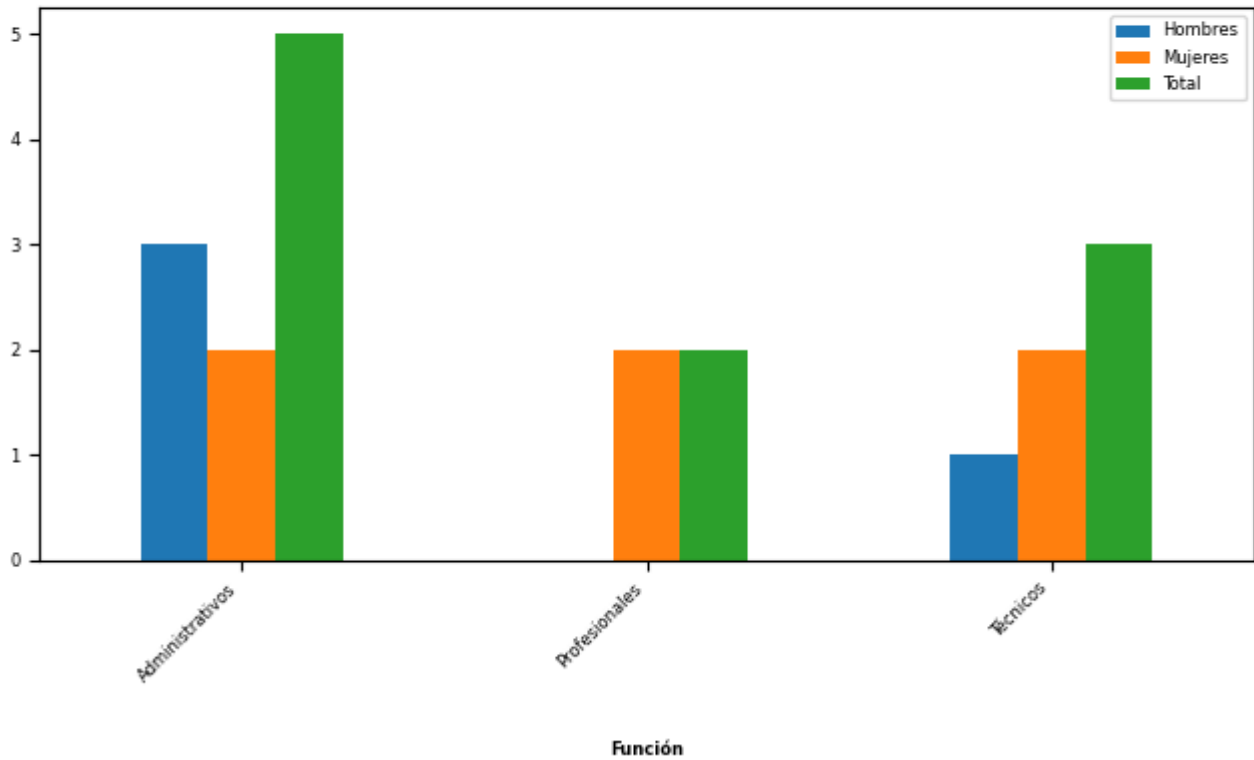
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
24 AÑOS O MENOS	3	1,05	2	1,32	5	1,14
ENTRE 25 y 34 AÑOS	44	15,44	23	15,13	67	15,33
ENTRE 35 y 44 AÑOS	75	26,32	31	20,39	106	24,26
ENTRE 45 y 54 AÑOS	69	24,21	36	23,68	105	24,03
ENTRE 55 y 59 AÑOS	54	18,95	28	18,42	82	18,76
ENTRE 60 y 64 AÑOS	35	12,28	20	13,16	55	12,59
65 Y MÁS AÑOS	5	1,75	12	7,89	17	3,89
Total	285		152		437	
Porcentaje	65,22		34,78			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



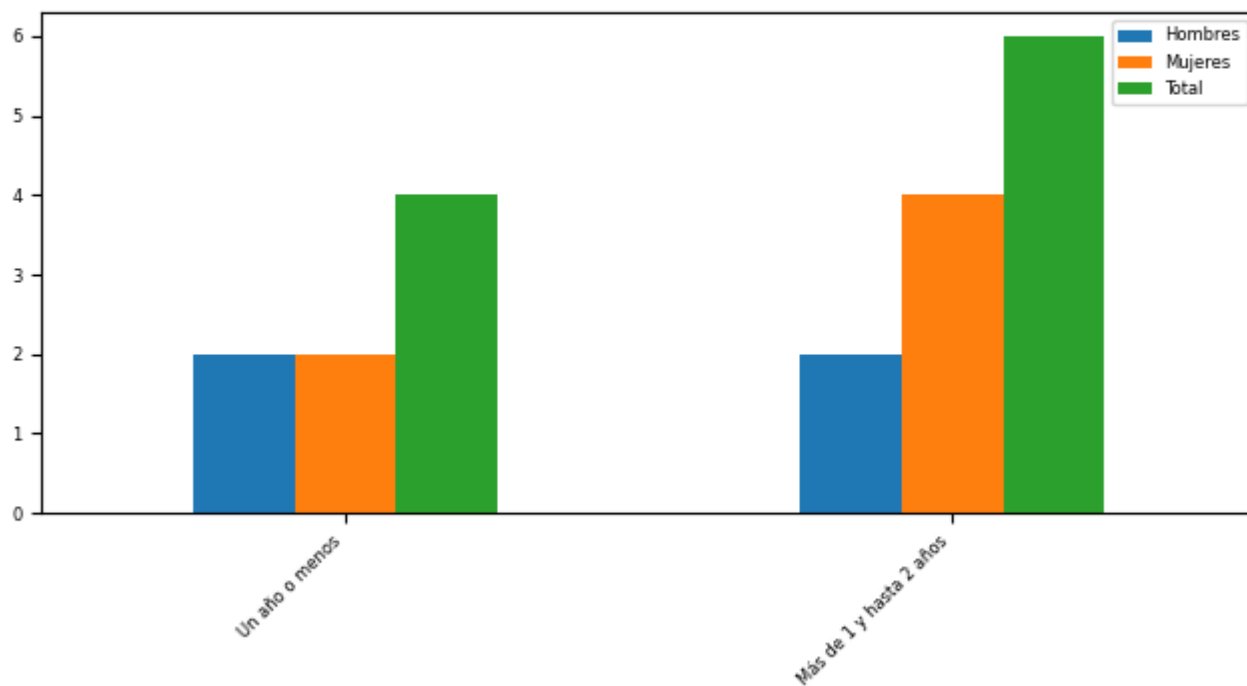
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	6	25,0	4	6,67	10	11,9
Reemplazo	0	0	1	1,67	1	1,19
Suplente	18	75,0	4	6,67	22	26,19
Vigilante	0	0	51	85,0	51	60,71
Total	24		60		84	
Porcentaje	28,57		71,43			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	2	33,33	3	75,0	5	50,0
Profesionales	2	33,33	0	0	2	20,0
Técnicos	2	33,33	1	25,0	3	30,0
Total	6		4		10	
Porcentaje	60,0		40,0			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Un año o menos	2	33,33	2	50,0	4	40,0
Más de 1 y hasta 2 años	4	66,67	2	50,0	6	60,0
Total	6		4		10	
Porcentaje	60,0		40,0			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	1	7	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	6	12	0
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	16%	58%	%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	1	6	0
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	1	7	0
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	85%	%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	25	19	14
(b) Total dotación efectiva año t	441	447	437
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,67%	4,25%	3,20%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	2	0	1
Funcionarios fallecidos año t	0	1	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	8	2	7
Otros retiros voluntarios año t	0	0	0
Funcionarios retirados por otras causales año t	15	16	6

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	25	19	14

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	6	18	3
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	25	19	14
Porcentaje de recuperación (a/b)	24%	94%	21%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	52	48	47
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	85	53	9
(b) Total Contratos efectivos año t	389	399	390
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	21,85%	13,28%	2,31%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	448	433	344
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	101,59%	96,87%	78,72%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	10.556	7.516	5.900
(b) Total de participantes capacitados año t	1.521	1.217	801
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	6,94	6,18	7,37

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	2	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	66	54	39
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	3,03%	3,70%	5,13%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	10.657	11.564	9.396
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	24,17	25,87	21,50

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	2.459	2.695	12.941
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	5,58	6,03	29,61

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	66	12	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,15	0,03	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	4.494	5.980	1.240
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	10,19	13,38	2,84

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	409	393	373
Lista 2	16	12	7
Lista 3	0	2	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	425	407	380
(b) Total Dotación Efectiva año t	441	447	437
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	96,37%	91,05%	86,96%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	SI	SI	SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	SI	SI	SI

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	3	2	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	6	12	0
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	50,00%	16,67%	

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	3	2	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	4	3	2
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	75,00%	66,67%	0,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	3	2	6
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	4	3	2
Porcentaje (a/b)	75%	66%	300%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	1.350.768.551	1.343.922.632	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	165.576.727	164.933.581	1
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	323.769	249.967	2
RENTAS DE LA PROPIEDAD	239.556	116.375	3
OTROS INGRESOS CORRIENTES	60.813.742	58.456.446	4
APORTE FISCAL	1.114.837.503	1.112.913.738	5
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.752	0	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	6.345.255	4.400.000	6
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	2.630.247	2.852.525	7
GASTOS	1.355.250.973	1.347.572.552	
GASTOS EN PERSONAL	10.922.500	10.844.834	8
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.695.048	2.998.478	9
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.143.639.917	1.151.618.731	10
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	172.108.185	160.130.041	11
OTROS GASTOS CORRIENTES	655.975	279.018	12
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	466.999	270.989	13
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	4.533.760	0	14
PRÉSTAMOS	13.174.517	12.456.778	15
SERVICIO DE LA DEUDA	6.054.072	8.973.683	16
RESULTADO	-4.482.422	-3.649.920	

Notas:

- 1: Presenta una disminución en el año 2020 con respecto al año 2019 de un 0,38%, por menor recaudación de descuentos al personal activo y en retiro de las Fuerzas Armadas.
- 2: Corresponde principalmente al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta una disminución en el año 2020 con respecto al año 2019 de un 22,79% equivalente a M\$73.802.- debido a un menor gasto por asignaciones familiares pagadas en el año 2020.
- 3: Corresponde al 4% de interés anual sobre el total de préstamos de asistencia social, otorgados a los imponentes del sector pasivo, destinado a atender sus problemas socio económicos, más los ingresos provenientes de arriendos de bienes inmuebles de propiedad de la institución, y que presenta una sub ejecución de 23,83% debido a una sobreestimación de los ingresos por arriendo, alcanzando una ejecución del 76,17% el año 2020
- 4: Presenta una disminución con respecto al año 2019 de un 3,87%, lo que incorpora principalmente la recuperación de préstamos médicos y préstamos del Fondo de Auxilio Social.
- 5: El ingreso por Aporte Fiscal del año 2020 con respecto al año 2019 tiene una disminución no significativa de un 0,17%
- 6: En el año 2020 presenta menor valor ingresado de acuerdo a las inversiones realizadas en el año 2019 con vencimiento en el año 2020.
- 7: Existe una diferencia en la carga de información año 2020, respecto a lo registrado en SIGFE, por un monto de M\$56.107.-
- 8: Los gastos en Personal devengados el año 2020, presentan una disminución respecto al año 2019 de 0,71%, debido a rebajas presupuestarias por efecto de la pandemia COVID-19.
- 9: Los gastos en bienes y servicios de consumo presenta una disminución del 18,85% en el año 2020, respecto al año 2019 producto de rebajas presupuestarias de acuerdo a instrucciones de austeridad y eficiencia debido a la situación de emergencia sanitaria por pandemia COVID-19.
- 10: Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un incremento en el año 2020 con relación al año 2019 de un 0,7%, lo que se explica por un

incremento en el gasto en Pensiones, Jubilaciones y Montepíos. Esta situación obedece al incremento de la pensión promedio del sistema lo que se traduce en un mayor gasto por este concepto para el año 2020.

11: El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta una disminución en el año 2020 con respecto al año 2019 de un 6,96%, lo que se explica, fundamentalmente porque no fue autorizado Aporte Fiscal Extraordinario para el Fondo de Desahucio en el año 2020.

12: El Subtítulo Otros Gastos Corrientes, presenta una disminución en el año 2020 con respecto al año 2019 de un 57,47%, lo que se explica fundamentalmente por un menor número de sentencias ejecutoriadas durante el año 2020.

13: Los gastos en Adquisición de Activos No Financieros presenta una disminución del 41,97% en el año 2020, respecto al año 2019 producto de rebajas presupuestarias de acuerdo a instrucciones de austeridad y eficiencia debido a la situación de emergencia sanitaria por pandemia COVID-19.

14: El año 2020 no presenta ejecución debido a que no hubo autorización del Ministerio de Hacienda para invertir en el mercado de capitales, con los recursos estacionales del Fondo de Medicina Curativa.

15: Presenta una disminución de un 5,45%, principalmente por los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los mismos afiliados.

16: Este Subtítulo presenta el gasto devengado en el año 2019 que quedó pendiente de pago y que se incluyó en el presupuesto 2020, y que corresponde principalmente a las imposiciones de los sueldos de los funcionarios de diciembre 2019 pagaderas el 10 de enero 2020, proveedores por compras de diciembre 2019, Pensiones pendientes de pago a diciembre y transferencias a otros fondos, que por fecha de cálculo no alcanzó a transferirse en diciembre de 2019, su ejecución fue de un 100%.

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	1.324.222.719	1.340.201.956	1.339.443.251	758.705	
4			IMPOSICIONES PREVISIONALES	162.731.379	165.073.379	164.933.581	139.798	
	01		Aportes del Empleador	11.119	3.119	2.745	374	
	02		Aportes del Trabajador	162.720.260	165.070.260	164.930.836	139.424	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	301.541	249.968	249.967	1	
	02		Del Gobierno Central	301.541	249.968	249.967	1	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	301.541	249.968	249.967	1	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	52.364	52.364	39.888	12.476	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	58.192.644	58.888.389	58.456.102	432.287	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	63.336	433.336	426.010	7.326	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	0	25.745	25.745	0	
	04		Fondos de Terceros	45.575.790	46.375.790	46.277.657	98.133	
	99		Otros	12.553.518	12.053.518	11.726.690	326.828	
9			APORTE FISCAL	1.102.122.286	1.113.040.164	1.112.913.738	126.426	
	01		Libre	1.102.122.286	1.113.040.164	1.112.913.738	126.426	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	822.505	2.897.692	2.849.975	47.717	
	01		De Asistencia Social	822.505	822.505	718.681	103.824	
	10		Ingresos por Percibir	0	2.075.187	2.131.294	-56.107	
			GASTOS	1.324.222.719	1.349.031.070	1.347.104.622	1.926.448	
21			GASTOS EN PERSONAL	9.912.617	10.850.808	10.844.834	5.974	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.392.043	3.007.615	2.990.717	16.898	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.134.451.524	1.148.418.164	1.147.113.040	1.305.124	
	01		Prestaciones Previsionales	1.134.149.983	1.147.563.180	1.146.258.057	1.305.123	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	1.113.347.766	1.119.973.766	1.118.900.974	1.072.792	
		002	Bonificaciones	87.661	5.891.862	5.788.846	103.016	
		003	Bono de Reconocimiento	19.339.574	19.339.574	19.326.045	13.529	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	0	853.480	853.480	0	
		006	Asignación por Muerte	1.374.982	1.374.982	1.259.196	115.786	
		008	Devolución de Imposiciones	0	129.516	129.516	0	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	301.541	249.968	249.970	-2	
		001	Asignación Familiar	301.541	249.968	249.970	-2	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	605.016	605.013	3	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	0	481.422	481.421	1	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	107.664	107.662	2	
		004	Otras indemnizaciones	0	15.930	15.930	0	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	174.814.753	176.364.241	175.852.749	511.492	
	01		Al Sector Privado	5.742.544	6.690.366	6.684.788	5.578	
		453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	777.334	777.334	771.755	5.579	
		456	Cotización Isapres	3.349.586	3.519.586	3.519.587	-1	
		461	Centros de Salud Capredena	1.615.624	2.393.446	2.393.446	0	
	02		Al Gobierno Central	20.770.268	19.485.268	19.187.003	298.265	
		002	Fondo de Medicina Curativa	18.570.471	17.170.471	16.872.206	298.265	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			Fondo Nacional de Salud	2.199.797	2.314.797	2.314.797	0	
	03		A Otras Entidades Públicas	148.295.387	150.185.387	149.977.738	207.649	
		268	Aporte Caja Fondo Desahucio	3.118.982	3.098.982	3.084.851	14.131	
		269	Aporte Caja Fondo Revalorizad or de Pensiones	416.266	306.266	292.995	13.271	
		270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.050.982	1.960.982	1.944.174	16.808	
		271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizad or de Pensiones	5.253.816	3.873.816	3.873.816	0	
		273	Fondo de Auxilio Social	34.988.475	37.788.475	37.788.475	0	
		274	Fondo Desahucio	34.542.027	35.072.027	34.961.410	110.617	
		275	Fondo Revalorizad or de Pensiones	5.225.568	4.775.568	4.722.745	52.823	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	62.699.271	63.309.271	63.309.272	-1	
	07		A Organismos Internacion ales	6.554	3.220	3.220	0	
		001	Organismos Internacion ales	6.554	3.220	3.220	0	
26			OTROS GASTOS CORRIENT ES	0	279.018	279.018	0	
	02		Compensaci ones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	279.018	279.018	0	
29			ADQUISICI ON DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	782.945	271.254	270.989	265	
	03		Vehículos	36.222	33.446	33.445	1	
	06		Equipos Informáticos	220.180	35.296	35.277	19	
	07		Programas Informáticos	526.543	202.512	202.267	245	
32			PRÉSTAMOS	866.287	866.287	779.592	86.695	
	01		De Asistencia Social	866.287	866.287	779.592	86.695	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	8.973.683	8.973.683	0	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
	07		Deuda Flotante	2.550	8.973.683	8.973.683	0	

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 02 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	26.024.647	21.675.614	21.515.346	160.268	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.570.471	17.170.471	17.035.965	134.506	
	02		Del Gobierno Central	18.570.471	17.170.471	17.035.965	134.506	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.570.471	17.170.471	17.035.965	134.506	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	102.249	102.249	76.487	25.762	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	344	344	0	
	99		Otros	0	344	344	0	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	7.351.927	4.400.000	4.400.000	0	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	7.351.927	4.400.000	4.400.000	0	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	2.550	2.550	0	
	10		Ingresos por Percibir	0	2.550	2.550	0	
			GASTOS	26.024.644	23.204.585	17.340.136	5.864.449	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	52.811	43.323	7.761	35.562	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.836.777	4.586.777	4.505.691	81.086	
	01		Prestaciones Previsionales	6.836.777	4.586.777	4.505.691	81.086	
		009	Bonificaciones de Salud	6.836.777	4.586.777	4.505.691	81.086	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.375.746	1.175.746	1.149.498	26.248	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.375.746	1.175.746	1.149.498	26.248	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.375.746	1.175.746	1.149.498	26.248	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	6.886.638	5.036.067	0	5.036.067	
	01		Compra de Títulos y Valores	6.886.638	5.036.067	0	5.036.067	
32			PRÉSTAMOS	10.762.672	12.362.672	11.677.186	685.486	
	05		Médicos	10.762.672	12.362.672	11.677.186	685.486	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	110.000	0	0	0	
	07		Deuda Flotante	110.000	0	0	0	

c) Indicadores Financieros

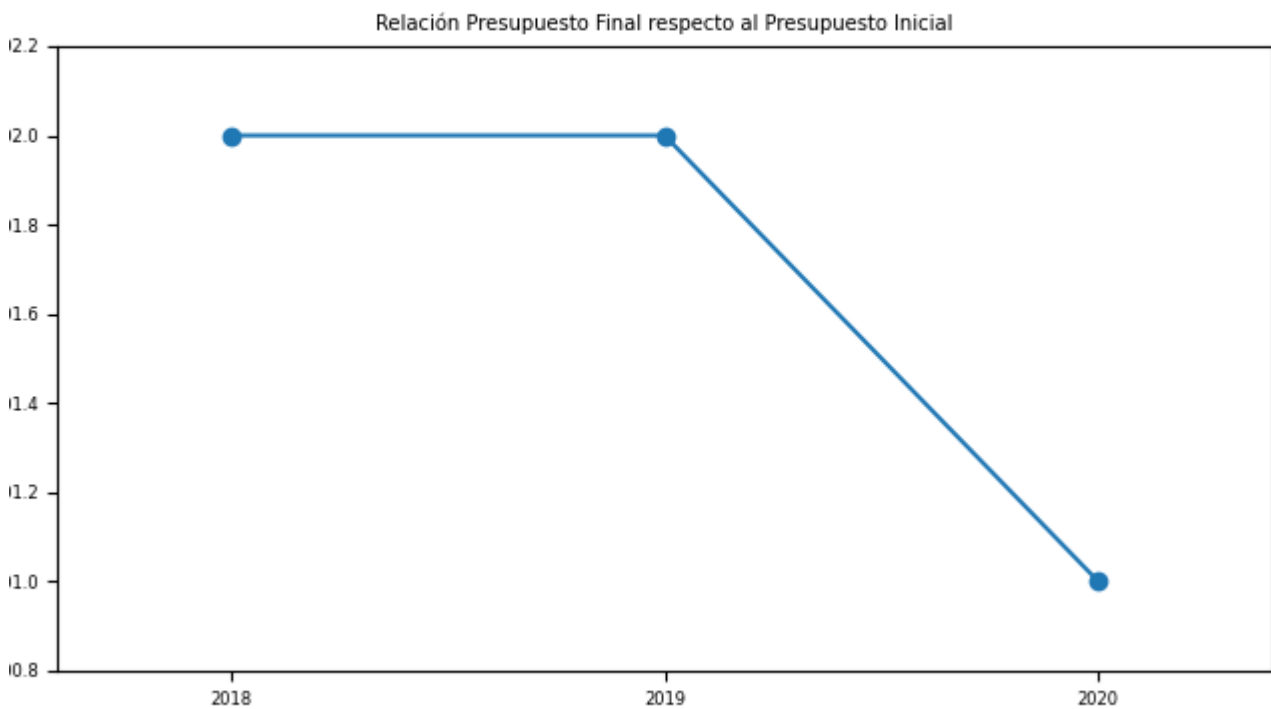
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
102,55	102,86	101,76

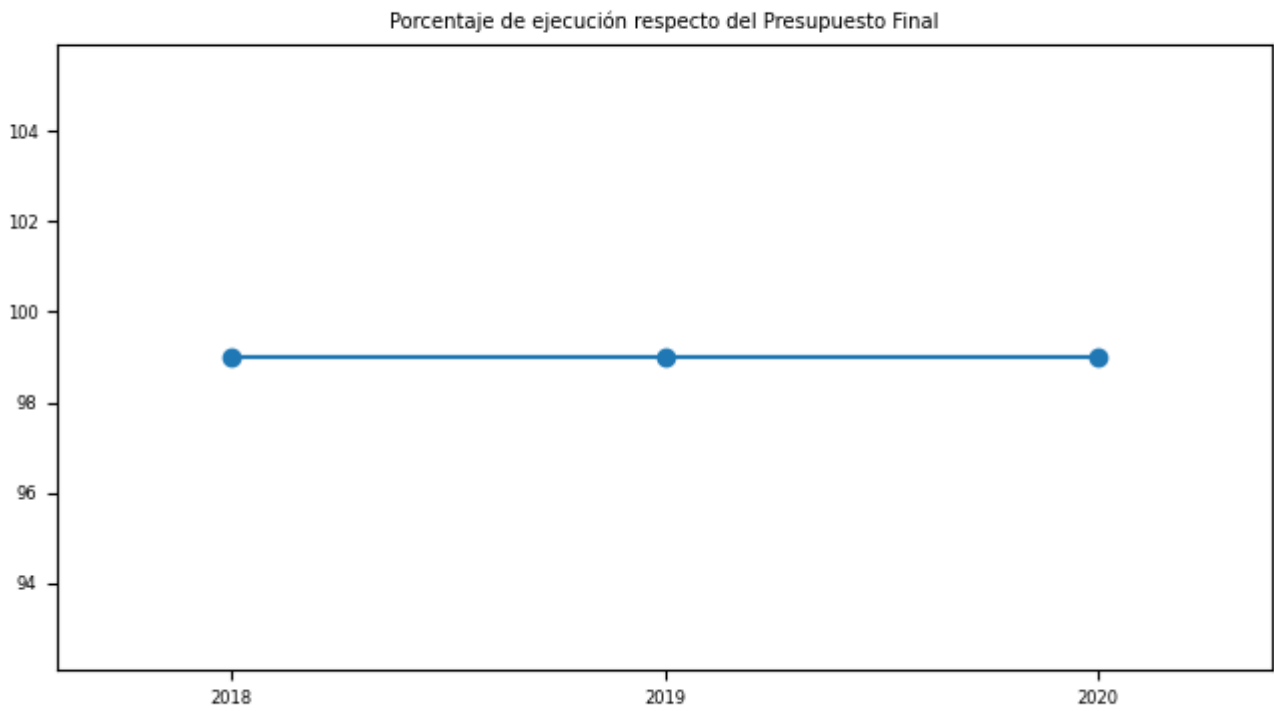


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,75	99,73	99,39



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	1.113.347.766	1.119.973.766	1.118.900.975	Ejecución 99,9% dentro de lo esperado
Bono de Reconocimiento	19.339.574	19.339.574	19.326.046	Ejecución 99,9% dentro de lo esperado
Otra Prestaciones (Asig. por muerte y Bonificaciones)	1.764.184	7.516.812	7.298.009	Ejecución 97,1% dentro de lo esperado
Trans. Corrientes (Principalmente Fondos de Salud FFAA, Desahucios, Fdo. Auxilio Social)	156.244.282	159.193.770	158.980.543	Ejecución 99,9% dentro de lo esperado
Gastos operacionales, ST 29 y otros gastos bajo la línea	15.056.442	25.936.677	25.726.847	Ejecución 99,2% dentro de lo esperado
Fondo Medicina Curativa	26.074.647	23.254.588	17.340.140	Ejecución del 74,6% menor a lo esperado debido a que no hubo inversiones en el mercado de capitales, por no tener autorización del Ministerio de Hacienda.

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 100,0%

Servicios Previsionales - Pago de Pensiones

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

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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	41,13	41,08	39,72	38,28	39,6	100,0%
Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t	37.802	40.093	40.870	36.255	41.179	
N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t	919	976	1.029	947	1.040	

Servicios Previsionales - Desahucio

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

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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	18,38	18,49	18,06	17,99	18,0	100,0%
Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año t)	35.919	32.008	37.810	33.463	33.912	
N° de Desahucio pagados año t)	1.954	1.731	2.093	1.860	1.884	

Servicios Previsionales - Pago de Pensiones

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

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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	20,48	19,1	18,55	18,36	18,81	100,0%
Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año t)	53.326	50.401	48.546	54.384	50.450	
Número de casos suspendidos año t)	2.604	2.639	2.617	2.962	2.682	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Proyecto de Ley Modernización Laboral para Conciliación Trabajo, Familia e Inclusión (Boletín N° 12618-13)	En Tramitación
2020	Reforma a la Ley de Pensiones (Boletín 12.212-13)	En Tramitación

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida Presupuestaria	15
Servicio	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	Capitulo Presupuestario	13
Dotación	437		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	30	30,0
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25,0
3.- Calidad de Servicio	5	45	45,0
Total	11	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30%	30,0%
1	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	18,81 días	18.36 días 54384.00 / 2962.00	102.45 %	15	15,0
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,86 %	0.76 % (9.00 / 1186.75)* 100	244.74 %	5	5,0
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (4 /4)*100	100.00 %	10	10,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25,0%
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	77.33 % (3269467.00 / 4227799.00)*100	Cumple	10	10,0
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	9,80 %	9.20 % (123976308.00 / 1347572552.00)*100	106.52 %	10	10,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	63.51 kWh/m2 926320.46 / 14584.78	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	45,0%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	97,94 %	100.00 % (969.00 / 969.00)*100	102.10 %	10	10,0
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	47.00 % 67 -20	Cumple	10	10,0
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	71,88 %	71.88 % (46.00 / 64.00)*100	100.00 %	5	5,0
10	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	39,60 días	38.28 días 36255.00 / 947.00	103.45 %	15	15,0
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	8,00 días	7.87 días 4527.00 / 575.00	101.65 %	5	5,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2018	6	91,0	3,0	100,0	461.480.036,0
2019	5	107,0	3,0	100,0	467.665.607,0
2020	6	87,0	3,3	100,0	485.331.829,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Desde septiembre de 2019, CAPREDENA cuenta con un procedimiento de maltrato, acoso laboral y acoso sexual. Esta herramienta fue difundida y puesta a disposición de funcionarias y funcionarios de manera permanente en la Intranet institucional. Se efectuó curso con temática que aborda específicamente el Maltrato, Acoso laboral y Sexual. Se formalizó un Plan de Prevención de las conductas de maltrato, acoso laboral y sexual, se encuentra en ejecución desde noviembre 2020. Se diseñó e implementó un Plan de Seguimiento y monitoreo y corresponde al registro por género de las denuncias efectuadas en el año en curso. En año 2020 se recibió una sola denuncia de MALS en Capredena, situación que demostró una disminución aproximada del 90% respecto del año 2019.
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	Se realizó un curso-taller entre el 8 junio y el 10 de julio del 2020, que atendió a las necesidades sentidas por la organización en materia de brechas y barreras de género. El curso contó con la participación de 17 personas que finalizaron el curso, muchas con cargos de jefaturas, o claves en el procedimiento de abordaje de MALS de CAPREDENA. Dicho curso fue destinado a jefaturas, para aportar desde la toma de decisiones.
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se eliminó todo tipo de lenguaje no inclusivo y que pudiera tener algún tinte discriminatorio hacia la mujer, manteniendo neutra la redacción de publicaciones al interior de la página web institucional, como también en los informativos enviados a nuestros /as pensionados /as.
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	Se aumentó el porcentaje de uso del canal web llegando el 2020 a un 32% de uso en mujeres, cumpliendo con lo comprometido. El indicador de tiempo de tramitación del primer pago de montepío en mujeres fue de 38.4 días, cumpliendo de esta manera con la meta establecida para el 2020 de 39.6 días.
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	

Medidas	Resultados 2020
<p>x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.</p>	<p>Se realizaron dos estudios, el primero mediante una entidad externa y el segundo por la propia División de Atención al Usuario mediante la plataforma de Google, enviando las encuestas vía correo electrónico a un total de 2210 respuestas de las cuales el 28.8% corresponden a mujeres y el 71.2% a hombres. Por otra parte también se publicaron dos informes en el banner de género de la página web institucional durante los meses de julio y diciembre con un análisis por género de las brechas existentes en la Institución en materia de acceso a nuestros servicios.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No aplica