



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio del
Trabajo y
Previsión Social

**Dirección de Previsión de
Carabineros de Chile**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2020	14
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	43
.5. Anexos	47
.Anexo 1: Identificación de la Institución	48
.Anexo 2: Recursos Humanos	51
.Anexo 3: Recursos Financieros	62
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	72
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	75
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	76
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	76
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	77
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	79
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	80
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	86
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	87
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	88

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

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

Su misión es entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a sus beneficiarios(as), pertenecientes a las entidades de Carabineros, Gendarmería y Policía de Investigaciones de Chile, además de Mutualidad de Carabineros y DIPRECA.

Sus objetivos estratégicos institucionales, vinculados directamente a los objetivos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se orientan a:

1. Mejorar la oportunidad de los servicios otorgados a las personas beneficiarias, mediante una mejora en el modelo de previsión, salud y asistencia jurídica, social y financiera, además de mejoras en los procesos y procedimientos internos. (Subobjetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Optimizar los procesos internos de la Institución, de acuerdo con una línea de trabajo basada en la Gestión del Riesgo y la mejora continua.)
2. Mejorar el acceso a los servicios previsionales, de salud y asistenciales, mediante la incorporación de tecnología, mejora de los sistemas de información y modernización de los procesos y canales de comunicación hacia la población beneficiaria. (Subobjetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Optimizar los procesos internos de la Institución, de acuerdo con una línea de trabajo basada en la Gestión del Riesgo y la mejora continua.)
3. Aumentar la satisfacción de las personas beneficiarias, incorporando sus requerimientos y necesidades de forma permanente en la entrega de servicios. (Subobjetivo Estratégico asociado al marco de la Calidad Institucional: Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros(as) beneficiarios, recogiendo sus necesidades y sugerencias, orientando los esfuerzos a aumentar su grado de satisfacción.)

Para dar cumplimiento a sus objetivos, el presupuesto ejecutado por el Servicio en el año 2020 fue de \$936.463.269, representando un 10,39% del presupuesto ejecutado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La Institución cuenta con una dotación efectiva de 347 funcionarios/as de los cuales 210 (60,5%) son mujeres y 137 (39,5%) son hombres. En cuanto al personal considerado como fuera de dotación, de un total de 205 funcionarios/as, 127 (62%) corresponden a mujeres y 78 (38%) a hombres; ambas calidades desempeñándose a lo largo de todo Chile. Respecto a la calidad jurídica contractual de los/las funcionarios/as, 181 (52,2%) corresponden a Planta y 166 (47,8%) a Contrata en su dotación efectiva. En cuanto al personal fuera de dotación, 52 (25,4%) corresponde a Honorarios y 153 (74,6%) a Código del Trabajo.

Por otra parte, el Hospital DIPRECA cuenta con 1.660 funcionarios/as, de los cuales 982 (59,2%) corresponden a mujeres y 678 (40,8%) a hombres. Respecto a la calidad jurídica contractual de los/las funcionarios/as, 1.451 (87,4%) corresponden a personas contratadas según las normas del Código del Trabajo, 207 (12,5%) a Honorarios y 2 (0,1%) a Planta.

Las funciones de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile están divididas en tres pilares fundamentales: Previsión, Salud y Asistencias. En lo previsional, le corresponde el pago de pensiones y otros beneficios dispuestos en la normativa vigente; respecto a salud, debe entregar a los/as beneficiarios/as asistencia médica en el ámbito de la medicina curativa y preventiva, además de administrar eficientemente los fondos para el financiamiento de la atención en salud; finalmente en el ámbito asistencial, debe entregar y administrar beneficios de orden financiero, junto con atención en materias jurídicas y sociales que afecten a sus beneficiarios/as.

En cuanto a su política de calidad, DIPRECA manifiesta el firme compromiso con sus beneficiarios/as y con aquellas instituciones relevantes para el que hacer de la organización, mediante el esfuerzo permanente por satisfacer sus requerimientos y expectativas en las áreas de salud, previsión y asistencias, de acuerdo con la normativa vigente y a los recursos disponibles. Para ello, asegura promover una forma de trabajo basado en la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 y el compromiso de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de adaptarse a un ambiente en permanente evolución, desarrollando las competencias de sus funcionarios/as.

Esta Institución se organiza por Unidades de Negocio, las que enfocan su trabajo y recursos en cada uno de los productos estratégicos que entrega, además de otras unidades que atienden aspectos relevantes y/o estratégicos de la organización, contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Para lo anterior, junto con la Sede Central, donde se encuentra la plataforma de atención presencial, DIPRECA cuenta con una red de 15 Oficinas Regionales a lo largo del país, ubicadas en Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, junto con diferentes sedes dentro de la Región Metropolitana, dispuestas en el Hospital de Carabineros de Chile (HOSCAR) y Hospital DIPRECA. Además, existen casi 200 Centros de Atención de ChileAtiende en convenio con el Instituto de Previsión Social, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención de DIPRECA a nivel nacional.

Con respecto a la gestión del Servicio, se destaca la implementación de diferentes medidas en respuesta a los efectos de la Pandemia mundial de SARS-CoV-2, aplicadas tanto para las áreas prestadoras de salud del Servicio, como las plataformas de atención presencial:

- **Hospital DIPRECA:** Se implementó la atención mediante Telemedicina dirigido a los pacientes crónicos mediante la solicitud de horas a través del centro de atención telefónica del Hospital; se destaca la modernización de Pabellones Quirúrgicos, Automatización del Laboratorio Central y la remodelación del zócalo de Diálisis y Gastroenterología y el Centro Médico de Especialidades.; Lo anterior sumado al lanzamiento de una nueva página web del Hospital, la cual se caracteriza principalmente por su facilidad en su uso y modernidad, permitiendo acceder desde cualquier dispositivo, implementación de un nuevo servicio de entregas online de exámenes de laboratorio y la posibilidad de facilitar la entrega de información.
- **Servicio Médico:** Se destacan la reapertura de la atención a partir del mes de abril, implementado nuevos programas para la atención, tales como el Programa de Rescate / Control de Pacientes en Programas de Salud y el Plan de Retorno por etapas y turnos de asistencia diaria y

semanal. Además, se implementaron una serie de medidas de seguridad para los pacientes, como la categorización de los pacientes previo a las consultas, atenciones por videollamada o telefónica, controles sanitarios en acceso al edificio y el uso de elementos de protección personal, tanto para el personal clínico como para el administrativo, las que permitieron dar cumplimiento a cabalidad al plan de retorno implementado por el Gobierno.

- **Servicio Odontológico:** la atención a los/as beneficiarios/as continuó a partir del mes de marzo, centrándose principalmente en resolución de urgencias, en una primera instancia, para continuar con la atención con un segundo contingente de profesionales; se implementaron una serie de medidas con el fin del cumplir el mandato de la Subsecretaría de Salud Pública, las cuales son materializadas a través del Protocolo Odontológico Post COVID-19, que involucra tanto al personal clínico como administrativo, pacientes, áreas de recepción, salas de espera y baños, en el ámbito de desinfección, control de ingreso de pacientes, medidas de protección personal y capacitaciones para el personal en base a los diferentes lineamientos impartidos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- **Departamento de Atención Integral al Beneficiario/a:** se destaca la atención continua de los/las beneficiarios/as a través de los diferentes canales de atención disponibles, como lo son: Correo electrónico, Contact Center, Wathsapp DIPRECA y trámites a través de la página web Institucional. Se adoptan diferentes medidas de seguridad para la atención presencial, tales como dispensadores de alcohol gel, mascarillas, termómetros digitales, alfombras sanitizadoras y paneles sanitarios de escritorios. Con respecto a las medidas tecnológicas adoptadas para dar frente a la Pandemia, se destacan las mejoras al sitio web Institucional, tanto en la habilitación de entrega de bonos médicos en la Región Metropolitana, entrega de préstamos de auxilio a pensionados, habilitación de tótems de autoatención y entrega de Clave única del Estado para trámites y la digitalización de 9 nuevos trámites, logrando disponer de un total de 32 de ellos completamente funcionales y digitales para los/las beneficiarios/as. Por último, se implementa el nuevo Sistema de Agendamiento en Línea para atenciones presenciales, el cual permite a los/las beneficiarios/as poder reservar una hora de atención en todas las plataformas de atención del Servicio a nivel nacional, lo cual permite principalmente lograr organizar el óptimo distanciamiento y no congestión de las personas que acuden a cada lugar de atención presencial dispuesto por la Institución.

Sobre la Administración de Fondos de Salud, la Institución liquidó 6.074.696 prestaciones de salud, destinando un monto total de \$91.783.834.090, financiamiento que se encuentra compuesto por un 39% del aporte que DIPRECA realiza al valor total de las prestaciones, un 29,8% del aporte de Seguro Complementario de Salud y un 31,1% del Copago pagado por la población beneficiaria. A su vez, a nivel nacional se registraron un total de 732 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud. Se destaca la

implementación de la atención mediante el Sistema de Identificación Biométrica (I-Med) en clínicas y centros de atención de Mega Salud en toda la Región Metropolitana, a través de la compra de bonos por este sistema; para el año 2021 se plantea ver la posibilidad técnica y económica de la implementación de este método como proceso completo de facturación, con el fin de hacer más expedito el proceso de revisión y liquidación de facturas. Por otra parte, se implementó en su totalidad el Sistema de Reintegro Express, el cual se encuentra funcionando a lo largo de todo Chile a través de las Oficinas Regionales del Servicio, lo que significó que los/las beneficiarios/as pudieran realizar de forma electrónica su solicitud de reintegro de las boletas de prestaciones médicas, lo cual fue un gran apoyo para la institución en los meses que la atención presencial fue suspendida debido a las medidas sanitarias impuestas a lo largo del país. También, se destaca la contratación de una nueva póliza de Seguro Complementario de Salud con la entidad aseguradora BCI Vida, que entrará en vigor a partir de enero del año 2021 y regirá para todo el año, no implicando un aumento de gasto para los/las beneficiarios/as. Por último, se destaca la puesta en marcha del Sistema de Prefacturación con la incorporación de 5 prestadores a la marcha blanca del sistema, esto implica que los prestadores podrá cargar los archivos con las cobranzas correspondientes en un portal institucional que casi de manera inmediata evidenciará los problemas de cobro que se producen con las bases del Servicio y así poder solucionarlos de manera rápida y expedita, lo que ayudará a agilizar los procesos de liquidación de facturas, con la búsqueda de llegar a eliminar los rechazos con los prestadores.

En el ámbito previsional, se destinaron \$745.514.251.827 para el pago de un total de 826.676 pensiones, logrando un incremento de un 0,4% del número de pensiones pagadas (823.199 en el año 2019) y un 5% del monto total pagado (\$710.171.431.653 en el año 2019). Respecto a primeros pagos de pensiones de retiro o montepío, durante el año se destinaron \$11.588.425.021 del presupuesto del Servicio para 2.139 primeros pagos. Como parte de los resultados de la mejora en la gestión, se redujo a 8 días hábiles promedio (la meta era reducir el tiempo a 9,5 días hábiles) la demora en la tramitación de los primeros pagos de montepíos. Además, se redujo a 3,11 días hábiles el tiempo en que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando cumplimiento a la meta propuesta para el año de 3,5 días hábiles promedio. También, se redujo a 7,01 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar las solicitudes de asignación familiar, cumpliendo la meta propuesta de 7,9 días hábiles para el año. Por último, es importante destacar que el tiempo promedio de tramitación de primer pago de pensiones se logró establecer en 9,01 días hábiles.

En el ámbito asistencial, se entregaron un total de 8.726 préstamos por un monto total de \$9.364.406.017, lo cual implica una disminución de un 45,06% de préstamos entregados (15.884 entregados en el año 2019) y de un 33,64% de financiamiento menos que el año anterior (\$14.112.851.695 en el año 2019). En cuanto al tipo de préstamos otorgados, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un

total de 8.655 y los préstamos médicos con 71 entregados. La considerable disminución en cuanto al monto y cantidad de préstamos se explica principalmente debido a la pandemia de SARS-CoV-2, lo que implicó la suspensión de la atención presencial gran parte del año y la suspensión de la entrega de Préstamos Habitacionales.

Entre los principales desafíos de la institución para 2021, contenidos en la “Planificación Estratégica - Desafíos 2019-2021”, se encuentra, en la esfera Legal, la modificación de la normativa vigente que rige al Servicio, principalmente en su Ley Orgánica y reglamentos asociados, con el fin de lograr un sistema previsional sustentable a largo plazo. En el ámbito de la Administración de Fondos de Salud, la evaluación y optimización de la gestión de convenios médicos a nivel nacional, en la búsqueda de mantener y controlar el gasto en salud, mejorando la relación precio-calidad según la demanda de prestaciones médicas. En el área de Administración de Fondos de Pensiones, se continuará con la optimización del tiempo de tramitación del primer pago de las pensiones de antigüedad y montepíos. Para la mejora continua en la Atención de la Población Beneficiaria, el compromiso de DIPRECA es alcanzar el 81% de la digitalización de trámites e impulsar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. En cuanto al área contable, el Comité de Conciliaciones Bancarias continuará su labor de regularizar partidas bancarias de antigua data de cartolas pendientes de conciliación, autorización expresa de la Contraloría General de la República mediante, buscando alcanzar el 90% de regularización de los montos pendientes. Finalmente, el ámbito de las Tecnologías de Información, el desafío es lograr la implementación de nuevas herramientas de seguridad de red y procedimientos orientados a reforzar y optimizar las configuraciones de seguridad de los equipos y dispositivos de red, que permitirán enfrentar de mejor manera los actuales riesgos y amenazas de ciberseguridad, junto con la puesta en marcha del Sistema de Imposiciones. Además, con respecto al sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP, por sus siglas en inglés), DIPRECA continúa con el trabajo para su implementación, tomando en cuenta las nuevas modalidades de operación financiera impartidas por el Gobierno y las dificultades en la integración entre el sistema SIGFE e INFOCHI, lo cual implica continuar dependiendo de este último, principalmente en los ámbitos de Administración de Fondos de Salud y Registro y Cobranza. Por lo tanto, se trabajará en la incorporación de los fondos extrapresupuestarios al ERP, como lo son: Fondo de Auxilio Social, Medicina Preventiva, Servicio Odontológico y Bienestar del Personal.

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

En el ámbito de la gestión interna y de resultados de objetivos y metas asociados al Convenio de Desempeño Colectivo 2020, validado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se obtiene el cumplimiento del 100% para todos los equipos de trabajo a nivel central. En cuanto al Programa de Mejoramiento de la Gestión 2020, se obtiene un 100% de cumplimiento en todos los indicadores comprometidos. Respecto a las metas trazadas en el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del Director del Servicio, también se alcanzó el 100% de su cumplimiento.

En cuanto al Ámbito de Calidad y en la persistente búsqueda de mejora continua, se incorporaron las mejoras de gestión desarrolladas durante la pandemia de SARS-CoV-2 en la documentación de cada uno de los procesos, lo que va en directa relación a la satisfacción de la población beneficiaria. Además, se ejecutó por primera vez en forma remota el proceso de auditorías internas de calidad a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de DIPRECA. Durante septiembre, se realizó exitosamente la auditoría externa de Calidad de 2° Mantención en la Norma ISO 9001:2015, correspondiente a los procesos certificados en el año 2018, lo que confirma que la buena gestión de los procesos ha perdurado en el tiempo.

En cuanto al manejo del clima laboral, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas implementó el Plan de Clima y Calidad de Vida Laboral en el Edificio Sede, con el objetivo de promover el bienestar físico, psicológico y social de los funcionarios de DIPRECA. Pese a las restricciones de movilidad y presupuestarias dada las circunstancias de la pandemia de SARS-CoV-2, se registró una alta y activa participación de los funcionarios, fomentando la instauración y la mejora de relaciones armónicas en un ambiente de colaboración e integración en las distintas áreas.

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

La Dirección de Previsión alcanzó un importante grado de cumplimiento de los objetivos trazados y los compromisos adquiridos con sus beneficiarios(as), lo que se refleja en los resultados de las Unidades de Negocio que se mencionan a continuación:

Área Prestadora de Salud:

El Hospital DIPRECA es el principal ente prestador de salud de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, cuyo objetivo es garantizar la entrega de una atención de salud integral, que permita diagnosticar alteraciones en la salud de la población beneficiaria adscrita al Sistema Previsional DIPRECA y entregar servicios de tratamientos y terapias requeridos, orientados a la recuperación de los pacientes. Su funcionamiento se encuentra orientado a promover la permanente eficiencia en la gestión de los recursos y la mejora e innovación en la tecnología e infraestructura con que se otorga la atención médica. En cuanto a sus principales indicadores de gestión durante el año 2020, se destaca:

- **Índice Ocupacional** (porcentaje de uso de camas disponibles): se produjo una disminución de un 7,2% en comparación al año anterior (65,4% en el año 2019), logrando un 58,2% en el índice ocupacional de camas. Sin embargo, por efecto de la pandemia de SARS-CoV-2, el índice ocupacional de U.C.I. aumentó en un 5,1%, dado que implicó un incremento de personas intubadas.
- **Intervalo de Sustitución** (número de días en que una cama permanece desocupada): se produjo un aumento de 3,8 a 5,4 días, es decir, durante el año 2020 aumenta a 5,4 días el tiempo en que una cama permanece desocupada entre el egreso de un paciente y el ingreso de otro. Sin embargo, por el efecto de la pandemia de SARS-CoV-2, el intervalo de sustitución de U.C.I. varía de 2,5 a 1,9 días.
- **Total de Ingresos Hospitalarios** (referido a la aceptación formal de un paciente para su atención médica, observación, tratamiento y recuperación e implica la ocupación de una cama de hospital): en el año hubo un total de 7.583 ingresos hospitalarios desde fuera u otro Hospital.
- **Total de Egresos Hospitalarios** (referido al retiro de los servicios de hospitalización, de un paciente que ha ocupado una cama del hospital): durante el año hubo un total de 7.645 egresos hospitalarios, considerando solo las altas médicas (7.381) y los fallecimientos (264) en el Servicio.

- **Consultas Médicas:** durante el año se realizaron un total de 56.322 consultas, disminuyendo un 38% en comparación con el año anterior, en donde se realizaron 90.793. Lo anterior se explica debido a los efectos de la pandemia de SARS-CoV-2 y las medidas sanitarias impuestas a lo largo del país.
- **Intervenciones Quirúrgicas:** durante el año se realizaron un total de 3.103 intervenciones quirúrgicas y 520 procedimientos diagnósticos y terapéuticos, tales como: Cistoscopia, Endoscopia Digestiva, Broncoscopia y Anestesiología.

Con respecto al Servicio de Medicina Preventiva del Edificio Sede, es importante destacar que debido a los efectos de la pandemia de SARS-CoV-2, durante gran parte del año no se realizaron atenciones presenciales en el Servicio, lo que dificultó la realización del examen preventivo a los/las beneficiarios/as. Durante el año 2020, tal como se presenta en la **Tabla 01**, se realizó el examen preventivo de salud a sólo 23.444 imponentes activos a lo largo del país, de un universo de imponentes activos de 81.276 beneficiarios/as, lo que resulta en un porcentaje de cobertura de un 28,84% (representando una disminución considerable del 59,34%, en comparación con el año anterior).

Tabla 01: Cobertura Examen Preventivo de Salud (años 2019 y 2020).

Concepto	2019	2020
Número de Imponentes Activos	79.839	81.276
Número de Exámenes Realizados	70.405	23.444
Porcentaje de Cobertura	88,18%	28,84%

En cuanto a la cantidad de funcionarios/as activos por repartición a la cual se les logró realizar el examen preventivo de salud, se destacan las siguientes cifras:

1. Carabineros de Chile: 15.432 funcionarios/as

- Hombres: 12.956.
- Mujeres: 2.476.

1. Policía de Investigaciones de Chile: 3.319 funcionarios/as.

- Hombres: 2.323.

- Mujeres: 996.

1. Gendarmería de Chile: 4.599 funcionarios/as.

- Hombres: 3.534.
- Mujeres: 1.065.

1. DIPRECA: 94 funcionarios/as.

- Hombres: 33.
- Mujeres: 61.

En cuanto a la acogida a reposo preventivo, la honorable Comisión Médica de Medicina Preventiva durante el año 2020, acogió a un total de 362 funcionarios/as asociados/as a diagnósticos Cardiovascular (139), Oncológico (139) y Tuberculosis (8). Con respecto a los pacientes acogidos a reposo preventivo dados de alta, durante el año un total de 261 pacientes fueron dados de alta asociados a motivos de Alta al Servicio (208), Invalidez (32) y Fallecimiento (21).

Con respecto a los índices de satisfacción del Servicio de Medicina Preventiva, durante el año 2020, en el marco de una de las metas asociadas a Convenio de Desempeño Colectivo, se realizó una “Encuesta de Satisfacción Usuaría”, la cual, a pesar de las circunstancias referentes a la pandemia, se logró aplicar la encuesta de manera presencial a 448 beneficiarios(as) a nivel nacional. Una vez analizados los resultados, se puede destacar, a modo de resumen, lo siguiente:

- | | | |
|--|---|---------------|
| • Dimensión 1 “ACCESO A LA ATENCIÓN”
Satisfacción Neta. | : | 76% de |
| • Dimensión 2 “TRATO AL USUARIO”
Satisfacción Neta. | : | 92% de |
| • Dimensión 3 “INFRAESTRUCTURA”
Satisfacción Neta. | : | 85% de |
| • SATISFACCIÓN GLOBAL
Satisfacción Neta. | : | 90% de |

En cuanto a las cifras del Servicio Médico (SERMED), se realizó un total de 30.072 prestaciones, de las cuales 12.357 (41,09%) corresponde a Atenciones de Enfermería, procedimientos y Rehabilitación; 11.315 (37,63%) correspondiente a Consultas Médicas; 3.451 (11,48%) correspondientes a Consulta Otros Profesionales y 2.949 (9,81%) correspondientes a Toma de Muestras. De lo anterior, se desprende que el contexto general del país debido a los efectos de la Pandemia mundial de SARS-CoV-2, afectó la cantidad de atenciones del Servicio con respecto al año anterior, debido a las medidas sanitarias impuestas dentro del país lo que implicó el cierre del recinto asistencial durante gran parte del año, contexto no comparable con otros escenarios de normalidad. A continuación, se detalla en la **Tabla 02** el

número de atenciones, porcentajes y variación por tipo de prestación en el Servicio Médico.

Tabla 02: Número de atenciones, porcentaje y variación % por tipo de prestación (año 2020).

Prestación	N° Atenciones	Porcentaje	Variación v/s 2019
Consultas Médicas	11.315	37,63%	-65,67%
Consulta otros profesionales	3.451	11,48%	-57,10%
Toma de Muestras	2.949	9,81%	-67,33%
At. Enfermería, Procedimientos y rehabilitación	12.357	41,09%	-75,15%
TOTAL	30.072	100,00%	-69,85%

Además, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo, el Servicio Médico logró lo siguiente:

1. Desarrollar un Programa de capacitación a funcionarios del Edificio Sede y Servicio Médico, con el fin de mejorar la respuesta ante situaciones de urgencia que afecten a los beneficiarios, funcionarios u otras personas que se encuentren dentro de las dependencias del Edificio Sede o Servicio Médico. Para lo anterior, el SERMED llevó a cabo una serie de capacitaciones disponibles para todos/as los/as funcionarios/as, relacionadas a:

- Introducción al Paro Cardiorespiratorio.
- RCP con manos.
- RCP en niños y lactantes.
- Uso de DEA y RCP con DEA en adultos.
- Maniobra de Heimlich.

2. Realizar un estudio de costos de las prestaciones individuales de kinesiología y otras del Servicio Médico con el fin de disponer de los costos asociados a estas prestaciones. Para lo anterior, el equipo de trabajo realizó 14 estudios de costos a las siguientes prestaciones del Servicio:

- Atención de enfermería a domicilio.
- Visita médica domiciliaria.
- Consulta Psicólogo clínico.
- Atención de enfermería a domicilio.
- Atención de enfermería paciente postrado.
- Curación compleja por enfermera paquete 1.

- Curación compleja por enfermera paquete 2.
- Instalación y/o extracción de sonda.
- Atención nutricionista.
- Evaluación Kinesiológica.
- Electrocardiograma.
- Atención kinesiológica integral.
- Glicemia capilar.
- Transporte a domicilio.
- Administración de tratamiento inyectable IM.

3. Realizar un levantamiento, catastro y análisis del universo de fichas clínicas que hay en el archivo del Servicio Médico con el fin de contar con una organización óptima del archivo, además de disponer de Información estadística del porcentaje de la población que se mantiene vigente en la Institución. Para lo anterior, el equipo de trabajo realizó la contabilización de la totalidad de las fichas clínicas (49.498) y posteriormente se registraron en planillas para mantener la trazabilidad correspondiente.

El Servicio Odontológico (SERODON), durante el año 2020 atendió a un total de 10.657 pacientes, realizando 16.031 Prestaciones, lo que representa una considerable disminución del 65,90% y 65,69% respectivamente, con relación al año 2019. De lo anterior, se desprende que el contexto general del país debido a la los efectos de la Pandemia mundial de SARS-CoV-2, afectó la cantidad de atenciones del Servicio con respecto al año anterior, debido a las medidas sanitarias impuestas dentro del país lo que implicó el cierre del recinto asistencial durante gran parte del año, contexto no comparable con otros escenarios de normalidad

Tabla 03: Pacientes Atendidos y Prestaciones Realizadas (años 2019 y 2020).

Concepto	2019	2020	Variación
Pacientes Atendidos	31.253	10.657	-65,90%
Prestaciones	46.732	16.031	-65,70%

Además, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo, el Servicio Odontológico logró lo siguiente:

1. Implementación de un Plan de Gestión de Cuentas Incobrables, con el fin de realizar la recuperación de las deudas dentales de los últimos 5 años, logrando recuperar, mediante la implementación de un plan de trabajo, un total de \$9.084.927 de 12.710.337, equivalente a un 71,48%.

2. Continuar el trabajo del año 2019 en la elaboración y formalización de 6 protocolos administrativos de la Plataforma de atención del Servicio, con el fin de estandarizar el quehacer de los/as funcionarios/as. Las materias de los protocolos corresponden a las siguientes:

- Cuadratura Diaria de Cajas.
- Pago de Deudas Dentales.
- Poder Simple.
- Poder Revocado.
- Ingreso Paciente Presencial.
- Ingreso Paciente Vía Teléfono.

3. Implementación de Planes de mejora elaborados en base a la encuesta de satisfacción realizada el año 2019, con el fin de aumentar el grado de satisfacción de los beneficiarios y pacientes que acuden al Servicio Odontológico. Los planes de mejora apuntaron a las siguientes temáticas:

- Mejora aseo de baños públicos.
- Mejora aseo sala de espera y pasillos.
- Cambio de basureros sala de espera.
- Cambio de butacas sala de espera.
- Instalación de televisores en cada sala de espera.
- Instalación de aire acondicionado sala de espera.
- Instalación aires acondicionados box dentales.
- Compra de cavitrones y lámparas de fotocurado inalámbrico.
- Realización de cursos de capacitación para personal en contacto (PEC).
- Contratación de Gestora Agenda Dental.

Área Administradora de Fondos de Salud:

En el contexto de su rol asegurador de salud, DIPRECA entregó un total de 6.074.696 prestaciones a sus beneficiarios/as, financiando mediante los siguientes conceptos:

- Gasto en Concurrencia (39% del total): Aporte DIPRECA en el financiamiento de la prestación médica.

- Gasto de Seguro de Salud (29,8% del total): Aporte del Seguro de Salud en el financiamiento de la prestación médica.
- Copago (31,1% del total): Aporte que debe realizar el/a beneficiario/a que recibe la prestación de salud, para financiar la diferencia no cubierta por los aportes de la concurrencia y del seguro de salud.

Durante el año 2020 se presentó una clara disminución en los recursos destinados a la liquidación de prestaciones de salud, de un 12,9% en comparación al año 2019, llegando en el año 2020 a MM \$91.783. A continuación, en la **Tabla 04**, se presenta en detalle las variaciones de prestaciones y gastos en salud de los años 2019 y 2020, las cuales se explican principalmente al contexto sanitario por pandemia de SARS-CoV-2 en cuanto a la disminución en la asistencia a centros médicos y por ende la disminución en el gasto anual.

Tabla 04: Prestaciones y Gasto en Salud (años 2019 y 2020).

a) Prestaciones:

	2019	2020	Variación
Nº prestaciones	7.541.205	6.074.696	-19,4%

b) Gasto (\$):

Concepto	2019	2020	Variación
Aporte DIPRECA	41.745.375.180	35.841.053.657	-14,1%
Aporte SEGURO	30.984.262.673	27.368.920.718	-11,7%
Copago	32.594.755.172	28.573.859.715	-7,8%
TOTAL	105.324.393.025	91.783.834.090	-12,9%

En cuanto a Convenios Médicos, el área de Administración de Fondos de Salud, es la encargada de articular convenios con prestadores del extra sistema de salud en todo el país, con el propósito de comprar servicios asistenciales y entregar mayor cobertura a nivel regional y en los diferentes tipos de especialidades, con un arancel conveniente para sus beneficiarios/as. Como se puede observar en la **Tabla 05** presente a continuación, durante el año 2020, se registran a nivel nacional un total de 732 puntos de atención para la prestación de servicios y atenciones de salud, destacando una leve disminución en comparación al año anterior, en donde existían 737 prestadores en convenio.

Tabla 05: Número de Prestadores en Convenio por Región (años 2019 y 2020).

REGIÓN	N° PRESTADORES (2019)	N° PRESTADORES (2020)
I – Región de Tarapacá	14	14
II – Región de Antofagasta	28	28
III – Región de Atacama	14	13
IV – Región de Coquimbo	38	37
V – Región de Valparaíso	109	109
VI - Región de O'Higgins	34	34
VII – Región del Maule	73	72
VIII - Región del Bío	84	84
IX – Región de La Araucanía	77	76
X - Región de Los Lagos	52	50
XI – Región de Aysén	13	13
XII – Región de Magallanes	18	18
XIII - Región Metropolitana	115	115
XIV - Región de Los Ríos	21	21
XV - Región de Arica y Parinacota	12	12
XVI - Región de Ñuble	35	36
TOTAL	737	732

Con respecto al Seguro Complementario de Salud, el cual es creado con la finalidad de cubrir las diferencias de cargo del imponente que no son cubiertas por los aportes efectuados por DIPRECA sobre el costo total de una prestación médica, se presenta en la **Tabla 06** el número de personas afiliadas por repartición en el año 2020, en donde se registran 99.666 personas afiliadas, cuya mayor proporción está compuesta principalmente por la categoría de Pensionados del Sistema (52,7%), Gendarmería de Chile (23,7%) y Montepiados (23%). Es importante destacar que la repartición correspondiente a la Policía de Investigaciones de Chile, a partir del año 2020, ya no pertenece a la categoría de afiliados al Seguro Complementario de Salud, debido a que esta Institución realizó la contratación, a través de la empresa Aseguradora Consorcio, de una nueva póliza exclusiva para sus funcionarios/as, con el fin de tener mejores beneficios para su población.

Tabla 06: Número de personas afiliadas por Repartición (año 2020).

Repartición	Cantidad
Pensionados	52.475
GENCHI	23.658
Montepiados	22.879
DIPRECA	283
Otros	371
TOTAL	99.666

En la **Tabla 07**, se presenta el número de siniestros y montos asociados a la cobranza del Seguro de Salud DIPRECA, el cual en el año 2020 se registraron prestaciones de salud susceptibles de ser cubiertas en su valor total por las siguientes empresas Aseguradoras: Chilena Consolidada (61,9% del total de siniestros registrados), Consorcio (3,7% del total de siniestros registrados) y Mutualidad de Carabineros (34,4% restante). Al considerar las 99.666 personas afiliadas al Seguro Complementario de Salud de DIPRECA, es posible estimar un promedio aproximado de prestaciones de salud anuales cubiertas por afiliado, el cual se calcula en \$7.760 (Pago de Compañía/Cantidad de Siniestros).

Tabla 07: Número de siniestros y montos asociados (año 2020).

Cobranza de Siniestros	Cantidad de Siniestros	Cobranza enviada	Pago de Compañía	% de recuperación (Total recuperación / Total rechazos)
Chilena Consolidada	2.140.020	\$ 15.452.149.384	\$14.946.105.270	97%
Consorcio	127.223	\$1.061.928.676	\$1.097.510.075	103%
Mutualidad de Carabineros	1.192.716	\$ 10.080.728.579	\$9.145.562.244	91%
TOTAL	3.459.959	\$ 26.594.806.639	\$ 25.189.177.589	

Por último, en el marco del cumplimiento de las metas de Convenio de Desempeño Colectivo, el Departamento de Administración de Fondos de Salud llevó a cabo los siguientes compromisos contraídos:

1. Incorporar prestadores de salud al sistema de facturación en línea, aumentando la oportunidad de pago de las prestaciones ambulatorias. Para lo anterior, gracias a los esfuerzos del equipo de trabajo, se logró incorporar a 5 nuevos prestadores ambulatorios al nuevo sistema de facturación en línea, el cual durante el año comenzó a funcionar mediante una marcha blanca para los nuevos prestadores.
2. Mejorar el control del gasto en hospitalizaciones provenientes del Hospital DIPRECA, analizando en el Área las facturas prioritarias relacionadas. Para lo anterior, el equipo de trabajo logró analizar las 6 cuentas prioritarias

- provenientes del Hospital DIPRECA, mediante las siguientes etapas de análisis:
- a) Solicitud a HOSDIP de Ficha Clínica asociada a cuenta;
 - b) Análisis de congruencia entre lo cobrado y los Servicios proporcionados al paciente;
 - c) Reporte de hallazgos;
 - d) Recomendaciones.
3. Generar reportes mensuales que permitan evidenciar la situación financiera de pago a prestadores, definiendo y gestionando el cumplimiento de los pagos de prestaciones médicas de los beneficiarios. Para lo anterior, el equipo de trabajo realizó 12 reportes de la situación de pago de los prestadores de salud, evidenciado los montos mensuales liquidados v/s la liquidez disponible para enfrentar dichos compromisos, sumado al esfuerzo del equipo en la liquidación de las deudas antiguas y el pago de estas, producto de las Resoluciones de Pago que fueron remitidas al Área de Contabilidad General para su regulación.

Área Previsional:

Departamento de Pensiones:

El Departamento se encarga de pagar mensualmente pensiones a todas las personas beneficiarias que cumplan los requisitos que exige la legislación vigente. Cabe destacar que, en esta área, a pesar de las complicaciones evidenciadas por la pandemia de SARS-CoV-2 en términos de la atención presencial, debido a la supresión de esta por varios meses, en el caso de las pensiones no hubo mayor impacto, ya que tanto el cálculo como el pago de estas, no requiere de una atención presencial de la institución, sino que pudo ser realizado mediante sistemas informáticos.

Como se puede observar en la **Tabla 08**, en el año 2020, el Departamento de Pensiones destino un monto total de MM \$745.514 del presupuesto Institucional para el pago de 826.676 pensiones. Al compararlo con el año anterior, es posible observar que hubo un aumento de un 4,97% en el monto pagado y un 0,42% del número de pensiones pagadas.

Tabla 08: Número y Monto de Pensiones Normales Pagadas, por Tipo de Pensión (años 2019 y 2020).

a) NÚMERO:

Clase de Pensión	2019	2020	Variación
Antigüedad	455.017	460.752	1,3%
Invalidez	30.324	30.194	-0,4%
Orfandad	157.892	155.571	-1,5%
Otras Jubilaciones	8.366	8.893	6,3%
Otros Sobrevivientes	12.032	11.941	-0,8%
Viudez	159.568	159.325	-0,2%
TOTAL	823.199	826.676	0,4%

b) MONTO (\$):

Clase de Pensión	2019 (\$)	2020 (\$)	Variación
Antigüedad	498.773.533.484	526.166.045.027	5,5%
Invalidez	38.520.847.837	39.506.421.758	2,6%
Orfandad	48.857.229.477	49.900.244.841	2,1%
Otras Jubilaciones	6.631.000.031	7.316.212.494	10,3%
Otros Sobrevivientes	4.930.264.004	4.935.190.152	0,1%
Viudez	112.458.556.820	117.690.137.555	4,7%
TOTAL	710.171.431.653	745.514.251.827	5,0%

En cuanto a Primeros Pagos, correspondientes a la primera liquidación de pensión (retiro o montepío) efectuada al imponente en su calidad de ex funcionario de las reparticiones adscritas al sistema; se presenta en la **Tabla 09** el número y monto total de primeros pagos de pensiones pagadas, en la cual existen disminuciones significativas en el año 2020 con respecto al año 2019, tanto en número (-12,9%) como en monto (-0,72%):

Tabla 09: Número y monto de Primeros Pagos de Pensiones Pagadas (años 2019 y 2020).

a) Número:

Primeros pagos	2019	2020	Variación
Total general	2.457	2.139	-12,9%

b) Montos (\$):

Primeros pagos	2020	2020	Variación
Total general	\$11.673.533.852	\$11.588.425.021	-0,72%

Como parte de los resultados de la mejora en la gestión para el año 2020, se redujo a 8 días hábiles promedio (la meta trazada por DIPRECA era de 9,5 días hábiles) la demora en la tramitación de los primeros pagos de montepíos. Además, se redujo a 3,11 días hábiles el tiempo en que la Institución demora en tramitar las solicitudes de los préstamos de auxilio, dando así cumplimiento a la meta propuesta para el año de 3,5 días hábiles promedio. También, se redujo a 7,01 días hábiles promedio el tiempo en que la Institución se demora en tramitar las solicitudes de asignación familiar, cumpliendo la meta propuesta de 7,9 días hábiles para el año. Por último, es importante destacar que el tiempo promedio de tramitación de primer pago de pensiones se logró establecer en 9,01 días hábiles.

Departamento de Imposiciones:

Este Departamento se encarga de administrar el registro individual de la vida impositiva de los imponentes afectos al Régimen Previsional DIPRECA y supervisar la eficiente entrega de la totalidad de beneficios previsionales y el correcto cumplimiento de los procesos, gestionados por las unidades dependientes responsables a su cargo.

Las imposiciones son los descuentos efectuados a cada imponente en servicio activo, tanto al personal de Nombramiento Supremo (General, Coronel, Teniente y Personal Civil Profesional) y al personal de Nombramiento Institucional (Cabos, Suboficiales y Personal Civil Administrativos y Auxiliar).

Con respecto a las cotizaciones, DIPRECA descuenta a sus imponentes una erogación del 8,5% de sus haberes a imponentes pasivos y activos según sea el caso respectivamente. Con ello esta entidad hace frente a las diversas obligaciones contempladas en la legislación que la regula como institución previsional, a ello se le

conoce como Fondo de Retiro, que es el descuento de la erogación del 8,5% descrito anteriormente.

Debe añadirse que la información de las remuneraciones de las reparticiones (sector activo) como Carabineros, Gendarmería, Investigaciones, Mutual, son exclusiva de cada una de ellas; DIPRECA solo maneja el total de las erogaciones descontadas al titular. Los fondos destinados a financiar las prestaciones de salud de los(as) beneficiarios(as) de DIPRECA, son los referidos al 8,5%, correspondiente al descuento mensual obligatorio sobre los sueldos, pensiones de retiro, montepío y sus aumentos posteriores. Este porcentaje está distribuido de la siguiente manera:

- 2,55% destinado al financiamiento de prestaciones de salud, conforme a lo determinado en el Artículo 2 del D.S. 509, denominado Erogaciones de Salud. Existe aporte fiscal para el sistema de salud desde el año 2011.
- 5,95% destinado al financiamiento del pago de pensiones y gastos operacionales.

A continuación, se presenta la **Tabla 10** los montos recaudados por Erogaciones durante los años 2019 y 2020, en donde se destaca principalmente el aumento de un 3,73% del total de erogaciones, lo que se traduce en un aumento de \$2.290.444.978 aproximadamente por este concepto. Cabe destacar, que al igual que en el caso de las Pensiones, no hubo mayor impacto por la pandemia de SARS-CoV-2, en términos de la atención presencial, ya que tanto el cálculo como la aplicación de las imposiciones antes descritas, se hace a través de sistemas informáticos que no requieren la asistencia presencial de los imponentes activos.

Tabla 10: Montos Recaudados por Erogaciones (años 2019 y 2020).

- Erogaciones
(8,5%):

Repartición	2019	2020	Variación
Carabineros	\$ 31.277.727.381	\$32.479.905.053	3,84%
DIPRECA	\$ 216.598.453	\$ 179.993.399	-16,90%
GENCHI	\$ 19.095.335.729	\$ 19.773.375.049	3,55%
PDI	\$ 10.864.650.353	\$ 11.311.483.393	4,11%
TOTAL	\$ 61.454.311.916	\$ 63.744.756.894	3,73%

i) Fondo de Pensión
(5,95%):

Repartición	2019	2020	Variación
Carabineros	\$ 21.894.409.167	\$ 22.735.933.537	3,84%
DIPRECA	\$ 151.618.917	\$ 125.995.379	-16,90%
GENCHI	\$ 13.366.735.010	\$ 13.841.362.534	3,55%
PDI	\$ 7.605.255.247	\$ 7.918.038.375	4,11%
TOTAL	\$ 43.018.018.341	\$ 44.621.329.826	3,73%

i) Fondo de Salud
(2,55%):

Repartición	2019	2020	Variación
Carabineros	\$ 9.383.318.214	\$ 9.743.971.516	3,84%
DIPRECA	\$ 64.979.536	\$ 53.998.020	-16,90%
GENCHI	\$ 5.728.600.719	\$ 5.932.012.515	3,55%
PDI	\$ 3.259.395.106	\$ 3.393.445.018	4,11%
TOTAL	\$ 18.436.293.575	\$ 19.123.427.068	3,73%

Área de Asistencias:

Asistencia Financiera:

Mediante la evaluación del cumplimiento de los requisitos de acceso a los beneficios de asistencia financiera que DIPRECA ofrece a sus beneficiarios, la Oficina Fondo de

Auxilio Social otorga los préstamos solicitados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente. Los tipos de préstamos concedidos por el FAS son los siguientes:

- **Préstamo de Auxilio:** Destinado a ir en ayuda de los(as) beneficiarios(as) en la eventualidad que estos(as) tengan gastos imprevistos o urgencias.
- **Préstamo Habitacional:** Destinado a ir en ayuda a la problemática de índole habitacional de los(as) beneficiarios(as). De este se desprenden tres categorías: Adquisición, Construcción y Reparación.
- **Préstamo Médico:** Destinado al auxilio de los(as) beneficiarios(as) en caso de incurrir en gastos de tipo médico o relacionados con su salud. De este se desprenden dos tipos: Artículo 45 y Diferencia de Arancel

En la **Tabla 11**, se detalla el número y monto de préstamos otorgados, por tipo y género del beneficiario en el año 2020, en donde se entregaron un total de 8.726 préstamos por un monto total de MM\$ \$ 9.364, lo que representa una disminución de un 45,06% y de un 33,64% respectivamente en comparación con el año 2019. Esta disminución se explica por contexto sanitario debido a la pandemia de SARS-CoV-2, que implicó la suspensión de la atención presencial gran parte del año y la suspensión de la entrega de Préstamos Habitacionales. Con respecto a los tipos de préstamos entregados durante el año, se destacan principalmente los préstamos de auxilio con un total de 8.655 entregados por un monto total de MM \$9.239 y los préstamos médicos con un total de 71 entregados por un monto de M\$125.

Tabla 11: Número y monto de préstamos otorgados, por tipo de préstamo y género del beneficiario/a (año 2020).

a) Número:

Hombres	Cantidad de préstamos		
	2019	2020	Variación
Auxilio	12.137	6.587	-45,7%
Médico	221	55	-75,11%
Total	12.494	6.642	-46,83%

Mujeres	Cantidad de préstamos		
	2019	2020	Variación
Auxilio	3.314	2.068	-37,59%
Médico	39	16	-58,97%
Total	3.390	2.084	-38,52%

Total	15.884	8.726	-45,06%
--------------	---------------	--------------	----------------

b) Monto:

Hombres	Monto total préstamos		
	2019	2020	Variación
Auxilio	\$ 10.256.157.227	\$ 7.317.971.658	-28,64%
Médico	\$ 435.910.489	\$ 97.061.338	-77,73%
Total	\$ 11.389.754.123	\$ 7.415.032.996	-34,89%

Mujeres	Monto total préstamos		
	2019	2020	Variación
Auxilio	\$ 2.480.985.351	\$ 1.921.052.540	-22,56%
Médico	\$ 61.174.879	\$ 28.320.481	-53,70%
Total	\$ 2.723.097.572	\$ 1.949.373.021	-28,41%

Total	\$ 14.112.851.695	\$ 9.364.406.017	-33,64%
--------------	--------------------------	-------------------------	----------------

Asistencia Social:

La Oficina de Servicio Social otorga orientación y derivación oportuna a los(as) beneficiarios(as) que presenten situaciones sociales que requieran apoyo, articulando las redes de asistencia en los ámbitos de acción demandados, es decir, en la esfera de la orientación previsional, seguridad social, asistencia social y mejoramiento de la calidad de vida.

En la **Tabla 12** se presenta el número de consultas realizadas por motivo y género durante el año 2020, en donde destaca la similar cantidad de consultas en términos

de género, respecto a la cantidad de consultas ingresadas, la cual se distribuye en un 50% para cada uno. En ambos casos concentradas las consultas por Art.49° y por Caso Social.

Tabla 12: N° de consultas realizadas, por motivo y género (año 2020).

Tipo de consulta	Femenino	Masculino	Total
Artículo 24°	5	10	15
Artículo 49°	58	58	116
Artículo 49° e ingreso ELEAM	-	1	1
Artículo 49° y recuperación pagos	-	1	1
Ayuda económica Bienestar	-	1	1
Caso social	46	25	71
Distribución de Montepío	-	3	3
Informe social Artículo 45°	-	1	1
Informe social Interno	-	1	1
Informe social Beca	-	1	1
Informe social COMPIN	-	2	2
Informe social Municipio	-	1	1
Informe social S. Jurídico	5	-	5
Informe social tribunal	-	1	1
Nieta(o) abandonada(o)	3	5	8
Orientación préstamo Artículo 45°	-	3	3
Toma de poder	-	2	2
Total	117	116	223

En cuanto al desarrollo del Programa de Género comprometido para el año 2020, se implementan un total de 6 medidas (3 de ellas seleccionadas para el indicador de Género asociada al Programa de Mejoramiento de la Gestión):

- Programa anual de género 2020:

1. Diagnóstico Institucional de Género.
2. Capacitación a funcionarios/as del Servicio en materia de género nivel básico.

3. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.

- Comprometidas indicador PMG:

1. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.
2. Capacitación a funcionarios/as del Servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del Servicio).
3. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.

Sobre la base de lo anterior, se da cumplimiento a la totalidad de las medidas comprometidas en el Programa anual, logrando además, obtener un 100% de cumplimiento del indicador PMG de Género, lo cual demuestra los esfuerzos del Servicio en entregar su total compromiso y apoyo a lograr disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género, pese al contexto actual que se vive en nuestro país asociado a la pandemia COVID-19. El detalle específico del cumplimiento de cada medida y submedida comprometida, se encuentra señalado en el Anexo N°9 de este documento.

Asistencia Jurídica:

El Servicio Jurídico de DIPRECA tiene el deber de otorgar orientación jurídica gratuita, judicial y extrajudicial, a todo imponente pasivo que así lo requiera, sea personalmente, vía telefónica o a través de consultas formuladas por intermedio del sitio web institucional.

Como se puede observar en la **Tabla 13**, del total de consultas en el año 2020 (375 consultas), la proporción de consultas por parte del género masculino asciende a un 53% del total de consultas (200), mientras que para el género femenino el restante 47% de este total (175). Es importante destacar que debido a la pandemia de SARS-CoV-2, al ser suprimidas las atenciones presenciales desde marzo 2020 (considerando además que los meses de enero y febrero, meses de verano, vacaciones, no se hacen mayormente consultas), se logró instaurar un registro de atenciones vía web y telefónico, cuyo registro comienza a partir de mayo 2020.

Tabla 13: Número de consultas por mes, según género (año 2020).

MES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Mayo	16	24	40
Junio	22	22	44
Julio	28	17	45
Agosto	16	35	51
Septiembre	20	20	40
Octubre	15	28	43
Noviembre	23	23	46
Diciembre	35	31	66
TOTAL	175	200	375

Área de Atención Integral al Beneficiario:

La Plataforma de Atención al/la Beneficiario/a, registró un total de 281.612 atenciones durante el año 2020 en todos sus canales de atención (presencial, telefónico y virtual). A continuación, se presenta la **Tabla 14**, en donde se destaca que el canal virtual fue el más concurrido concentrando 87.527 atenciones (31,1%), seguido por el telefónico (contact center) con 100.727 atenciones (45,6%), presencial con 81.494 atenciones (28,9%) y mediante CRM-19.880 con 11.864 atenciones (4,2%).

Tabla 14: Número y porcentaje de atenciones por canal de atención (año 2020).

Canal de Atención	2020	Representación
Presencial	81.494	28,9%
Contact Center	100.727	35,8%
Virtual	87.527	31,1%
CRM-19.880	11.864	4,2%
TOTAL	281.612	100%

Dadas las restricciones instauradas por la irrupción de la pandemia de SARS-CoV-2, el número de atenciones presenciales se vieron superadas por las registradas en los canales virtual y telefónico. Lo anterior se explica debido a las medidas sanitarias

impuestas a lo largo de todo el país, cuya finalidad fue disminuir la movilidad de la población. A continuación, en la **Tabla 15** se presenta el número de atenciones presenciales por Oficina Regional y por Canal Presencial y Virtual en el año 2020, en donde del total de las 281.612 atenciones, el 71% corresponde a las atenciones no presenciales (200.118) y el 29% (81.494) a las atenciones presenciales.

Tabla 15: Número de atenciones Canal presencial y Canal No presencial, por Oficina Regional (año 2020).

Oficina	Canal presencial	Canal No Presencial				TOTAL
		E-mail	WhatsApp	Telefónico	CRM19.880	
Antofagasta	4.526	1.362	807	980	-	7.675
Arica	1.582	929	1.747	10	-	4.268
Chillan	4.163	2.249	1.864	891	-	9.167
Concepción	6.510	7.424	4.497	228	-	18.659
Copiapó	676	769	93	261	-	1.799
Coyhaique	702	867	786	11	-	2.366
Iquique	1.828	1.758	2.450	53	-	6.089
La Serena	2.487	4.095	2.660	137	-	9.379
Puerto Montt	2.809	1.901	1.692	97	-	6.499
Punta Arenas	626	578	282	14	-	1.500
Rancagua	2.889	3.143	1.647	187	-	7.866
Santiago	23.445	7.574	17.449	80.355	11.864	140.687
Simón Bolívar	10.908	5.029	2	3.351	-	19.290
Talca	4.819	3.119	770	20	-	8.728
Temuco	5.138	4.489	3.660	360	-	13.647
Valdivia	1.923	1.031	1.695	236	-	4.885
Viña del Mar	6.463	9.056	3.253	336	-	19.108
Total	81.494	55.373	45.354	87.527	11.864	281.612

Con respecto a los motivos de atención más recurrentes en el año 2020, en la **Tabla 16**, se detallan los principales motivos de atención registrados en la Región Metropolitana, que es la plataforma de atención presencial con mayor frecuencia de asistencia a nivel nacional, en donde se destacan los siguientes temas de atención:

Tabla 16: Número de atenciones presenciales en la R.M., por Servicio (año 2020).

Clasificación	Cantidad Atenciones
Tramites Generales	10.720
Bono Medico	4.950
Préstamos	4.260
Carné de Medicina Curativa	2.337
Atención Preferencial	589
Servicio Social	335
Seguro Complementario	204
Análisis de Deuda Médica	19
Accidentes en Actos de Servicio	17
Servicio Jurídico	14
TOTAL	23.445

Durante el año 2020 se inició una nueva forma de atención presencial mediante el agendamiento en línea, con ello las distintas plataformas a nivel nacional se adecuaron a la nueva realidad mundial producto de la crisis sanitaria, permitiendo ordenar los turnos de atención y resguardo la salud de los funcionarios y beneficiarios. El nuevo sistema de agendamiento de hora se implementó a partir de agosto 2020 (ver datos en **Tabla 17**).

Tabla 17: Número de atenciones por Oficina regional con agendamiento web (año 2020).

OFICINA	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Antofagasta	-	32	323	455	404	1.214
Arica	-	-	-	79	74	153
Chillan	85	21	387	349	303	1.145
Concepción	98	24	355	332	399	1.208
Copiapó	-	-	-	25	31	56
Coyhaique	-	13	3	19	16	51
Iquique	-	-	22	86	63	171
La Serena	-	5	161	134	136	436
Puerto Montt	-	-	-	-	149	149
Punta Arenas	12	-	-	-	10	22
Rancagua	2	185	139	195	97	618
Santiago	916	1.784	1.787	2.011	1.827	8.325
Simón Bolívar	-	1	783	619	562	1.965
Talca	63	145	263	439	371	1.281
Temuco	57	276	280	17	116	746
Valdivia	15	68	72	61	39	255
Viña del Mar	-	-	116	174	181	471
Total	1.248	2.554	4.691	4.995	4.778	18.266

Se distingue en el cuadro anterior que de las atenciones con y sin agendamiento web, el 82% de los beneficiarios a nivel nacional agendaron directamente su hora a través de los canales dispuestos para ello (con agendamiento web), por lo tanto, tenían su ticket de atención, y el 18% restante (sin agendamiento web), no tenía hora y la agendó en cada una de las plataformas de manera presencial.

En cuanto a las la atención en las distintas plataformas a nivel nacional, se complementa en la red de atención de ChileAtiende, que entrega 10 trámites de DIPRECA y que cuenta con alrededor de 200 centros de atención presencial habilitados para permitir ampliar la presencia y cobertura de atención a comunas apartadas del territorio nacional. Las cifras que se registraron, alcanzan las 14.058 atenciones durante el año 2020, experimentando una caída en todos los meses del año, comparado con el año 2019, según muestra la **Tabla 18**:

Tabla 18: Número de atenciones mensuales registradas en los centros de ChileAtiende (años 2019 y 2020).

Mes	Año 2019	Año 2020	Var. %
Enero	4.810	3.750	-22,04
Febrero	3.446	3.041	-11,75
Marzo	3.601	1.984	-44,90
Abril	3.569	115	-96,78
Mayo	3.637	463	-87,27
Junio	3.562	365	-89,75
Julio	3.952	500	-87,35
Agosto	4.021	542	-86,52
Septiembre	3.440	681	-80,20
Octubre	2.926	872	-70,20
Noviembre	1.520	837	-44,93
Diciembre	3.180	908	-71,45
Total	41.664	14.058	-66,26

La cifra general, comparada con el año 2019, presenta una disminución del 66,26%, es decir 27.606 atenciones menos durante el año 2020 en comparación al año anterior, fenómeno producido por la situación sanitaria mundial, motivos de cuarentena y cierre de algunas sucursales de ChileAtiende.

Por último, respecto a la atención vía página web, durante el año 2020 se trabajó en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el cumplimiento del indicador de Gobierno Digital, impulsando la digitalización de los siguientes nueve trámites:

1. Solicitud de cuota mortuoria.
2. Solicitud de cese de carga familiar.
3. Solicitud de Intervención Social.
4. Solicitud de Reemplazo o anulación de Cheque.
5. Solicitud de Reintegro de Descuentos Médicos por accidente en actos de servicio.
6. Solicitud de Reconocimiento de Carga(s) Familiar (es).
7. Solicitud de Pago Anticipado de la Pensión de Retiro o Montepío DIPRECA.
8. Solicitud de Reintegro por Concepto de Gastos Médicos.
9. Solicitud de Reliquidación de Descuentos Asociados por Prestación de Salud.

Lo anterior, permite a DIPRECA, contar con un total de 32 de 47 trámites completamente digitalizados (nivel 4). En la **Tabla 19** se señala el listado específico de trámites digitalizados por el Servicio:

Tabla 19: Tipo de trámites y nivel de digitalización (año 2020).

Nombre del trámite	Nivel de Digitalización
Solicitud de cuota mortuoria	4
Solicitud de Cese de carga familiar	4
Solicitud de Intervención Social	4
Solicitud de Reemplazo o anulación de Cheque	4
Solicitud de Reintegro de Descuentos Médicos por accidente en actos de servicio	4
Solicitud de Reconocimiento de Carga(s) Familiar (es)	4
Solicitud de Pago Anticipado de la Pensión de Retiro o Montepío DIPRECA	4
Solicitud de Reintegro por Concepto de Gastos Médicos	4
Solicitud de Reliquidación de Descuentos Asociados por Prestación de Salud	4
Solicitud de Certificado Pensión de alimentos	4
Solicitud de Reconocimiento de carga familiar NN	4
Solicitud de Afiliación al Seguro Complementario de Salud	4
Solicitud de Desafiliación al Seguro Complementario de Salud	4
Solicitud de Apertura Chequera electrónica	4
Solicitud de Carné de Medicina Curativa (CMC)	4
Solicitud de préstamos de Auxilio	4
Solicitud de actualización de Domicilio	4
Solicitud de cambio de modalidad de pago de la pensión	4
Certificado de Rentas	4
Bono de Atención Médica	4
Certificado de pensión de Montepío	4
Certificado de Pensión de Retiro	4
Solicitud Certificado de afiliación a DIPRECA	4
Boleta de Pago de Pensiones (Reliquidación, Acrece y Primer Pago)	4
Certificado de Asignación Familiar	4
Certificado de Aportes por Prestaciones Médicas	4
Certificado de la Liquidación de la pensión	4
Informe de Prestaciones Médicas	4
Informe de Préstamo (Certificado de Préstamos)	4
Informe de Reembolso médico (Certificado de reembolso médico)	4
Solicitud de Información Ley de Transparencia	4
SIAC - Sistema Integrado de Atención a la ciudadanía	4
Total Trámites Nivel 4	32

Áreas de Apoyo Transversal:

Ámbito de Gestión y Desarrollo de Personas:

En el año 2020, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, en su labor de cumplimiento de las metas comprometidas para el Convenio de Desempeño Colectivo del año, implementó el plan de gestión del archivo del área, logrando facilitar la recuperación de información y conservar a largo plazo los documentos considerados más valiosos. Además, se realizaron talleres de información respecto al tema de remuneraciones, buscando que los/las funcionarios/as adquirieran conocimientos esenciales para revisar mensualmente su liquidación de sueldo. Junto con esto, se actualizaron los descriptores de cargo por competencias requeridas por el área y por el Departamento de Administración de Fondos de Salud, para garantizar que estén claramente definidas las funciones y habilidades requeridas para los puestos de trabajo de estas unidades. Finalmente, se implementó el Plan de Clima y Calidad de Vida Laboral en el Edificio Sede, con el objetivo de promover el bienestar físico, psicológico y social de los funcionarios de DIPRECA. Pese a las restricciones de movilidad y presupuestarias dada las circunstancias de la pandemia de SARS-CoV-2, se registró una participación alta y activa de los funcionarios.

Ámbito de Control de Gestión:

En el marco del cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo 2020, suscrito entre DIPRECA y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y los objetivos Institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se logró un 100% de cumplimiento en cada compromiso.

En cuanto a los Convenios de Desempeño de Alta Dirección Pública de los directivos de la organización, se alcanzaron los siguientes porcentajes de logro de objetivos y metas: el Director del Servicio, el Director del Hospital DIPRECA y el Subdirector Administrativo del HOSDIP, en su segundo año de gestión, alcanzaron el 100% de cumplimiento. El Contador General, logró el 100% de cumplimiento en su primer año de gestión; mientras que la Fiscal, también en su primer año de gestión, alcanzó el 99,55% de cumplimiento.

Tanto los incentivos colectivos e institucionales como los Convenios de Alta Dirección Pública están entrelazados y conforman el insumo primordial para dar forma al Plan Estratégico de la Dirección de Previsión, cuyos desafíos contemplan el período 2019 - 2021. Gracias al compromiso de los miembros de la institución y al permanente trabajo de asesoría y monitoreo del desarrollo de los planes de trabajo, se obtuvo el 100% de cumplimiento de los objetivos y metas trazados para 2020.

En el ámbito de procesos, se dio continuidad a la revisión y optimización de los procedimientos críticos de las unidades, lo que se traduce en la actualización de los manuales de procedimientos en el área contable, atención de los beneficiarios, área de salud, entre otras. Junto con esto, se actualizaron 46 de los 52 manuales de funciones de las unidades de negocio a nivel transversal.

Además, como iniciativa complementaria, se realizó un estudio de carga laboral. El plan piloto se llevó a cabo en el Departamento de Contabilidad Central. El balance es positivo, no obstante, el desafío primordial es el perfeccionamiento de la metodología aplicada y extender el estudio a otras áreas de la organización.

Con relación a la estructura organizacional, debido a disposiciones de la Dirección del Servicio, se estimó necesario modificarla, estableciendo que la Sección de Revisión de Beneficios Previsionales dependa del Departamento de Pensiones en lugar de tener dependencia jerárquica directa del Administrador General, y restituyendo la dependencia directa de la Sección de Seguro de Salud al Departamento de Administración de Fondos de Salud.

Ámbito de Calidad:

Durante el año 2020, se ejecutó por primera vez en forma remota el proceso de auditorías internas de calidad a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad DIPRECA, cuyo desafío fue la preparación y disposición del equipo de auditores, auditados y la disponibilidad de los sistemas tecnológicos, para el buen desarrollo de todo el proceso. En este ámbito, durante el mes de septiembre se realizó exitosamente la Auditoría Externa de Calidad de 2° Mantención en la Norma ISO 9001:2015, correspondiente a los procesos certificados en el año 2018, lo que confirma que la buena gestión de los procesos, ha perdurado en el tiempo. Por otra parte, y en la búsqueda de la mejora continua, se incorporó en la documentación de cada uno de los procesos, las mejoras de gestión desarrolladas durante la pandemia de SARS-CoV-2, las cuales van en directa relación a la satisfacción de nuestros beneficiarios.

Ámbito de Seguridad de la Información:

En 2020 se creó la Unidad de Ciberseguridad, con el apoyo del Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) dependiente del Ministerio del Interior, una unidad responsable de analizar y contrarrestar eventos cibernéticos que puedan poner en riesgo nuestros activos de Información, como a su vez, generar la concientización en los usuarios en este contexto. Junto con esto, se implementaron mejoras a los 48 controles de la norma ISO NCH 27001:2013, implementados durante el año 2019. Como parte de las mejoras más destacadas, se implementa un Servicio de Monitoreo de Red, orientado a detectar proactivamente los eventos y alertas de seguridad y así evitar la ocurrencia de incidentes de ciberseguridad; se define una Matriz de Pruebas de Seguridad, con la finalidad de aplicar un set de pruebas base durante el proceso de desarrollo de software y se realiza una Auditoría de Aplicaciones, para la detección de vulnerabilidades y brechas de seguridad en los sistemas críticos actualmente en operación.

Ámbito de Estadísticas:

Durante el segundo semestre del año 2020, se realizó un estudio que buscaba medir la satisfacción neta de los/as beneficiarios/as de DIPRECA, siendo el objetivo último mejorar la calidad de los productos, servicios y atención que la organización les entrega. Este proyecto estaba contenido en los compromisos institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión, y fue coordinado por la Oficina de Organización y Métodos y la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. El trabajo operativo fue realizado por la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica. En cuanto a los resultados, se registró un 61% de personas encuestadas que declaran estar satisfechas con el servicio que reciben por parte de la institución.

Ámbito de Control Interno:

Se implementó el Plan Anual de Auditoría, consistente en 19 Auditorías entre Ministeriales, Gubernamentales e Institucionales, destacándose la auditoría al proceso de análisis de cuentas para los rubros que componen el Balance, en relación con la preparación de los Estados Financieros, y se focalizó también la labor en los compromisos pendientes años anteriores, destacando un nivel de avance de un 80,31% para DIPRECA Sede (208 de 259, quedando sólo 51 por implementar) y un 89,53% para el Hospital DIPRECA (77 de 86, restando la implementación de sólo 9 compromisos). También se realizaron actividades rutinarias de revisión como el reporte del Certificado en Origen, Informes de Quiebres semanales, revisión de la información publicada en Transparencia Activa, Validación del Convenio de Desempeño Institucional y el Reporte Trimestral al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

Ámbito de Informática:

Durante el año 2020, el área de Tecnologías de la Información, como contraparte tecnológica fue partícipe de la continuidad de proyectos enmarcados en el proceso de modernización de la institución:

1. Implementación del nuevo Sistema ERP Financiero contable Institucional. Este nuevo sistema consiste en una plataforma que contiene un conjunto de módulos que ayudan a sistematizar y optimizar las operaciones de las diferentes áreas de negocio de la Institución.
2. Implementación de un nuevo Sistema de Pensiones, acorde a las definiciones de negocio y tecnologías actuales. Este nuevo sistema busca contar con una herramienta dinámica, robusta y que integre sistémicamente a las distintas unidades relacionadas al trámite y pago de pensiones, permitiendo optimizar procesos y disminuir los tiempos asociados a su tramitación. Este proyecto continuará su desarrollo durante el año 2021.
3. Puesta en marcha del Sistema de Imposiciones SIAIM. Este proyecto busca contar con un sistema en línea con los departamentos de personal de Carabineros, PDI y Gendarmería, optimizando los procesos asociados a la vida impositiva de los imponentes del Sistema.

Incorporación paulatina de prestadores de salud al sistema de facturación en línea, aumentando la oportunidad de pago de las prestaciones ambulatorias. Se logró incorporar a 5 nuevos prestadores ambulatorios al nuevo sistema de facturación en línea. El desafío se mantiene para este año considerando algunos supuestos, que sin duda con el contexto Pandemia han generado alcances y complejidad para la incorporación de nuevos centros de salud en convenio.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, está comprometida con la mejora permanente de la calidad de los productos y servicios que entrega a las personas beneficiarias, esto es, perfeccionando la oportunidad y haciendo más expedito el acceso a los mismos, buscando el aumento del nivel de satisfacción de los(as) usuarios(as) con lo que les brinda la institución, a través de la implementación de un plan de desarrollo estratégico. Entre los principales desafíos orientados a mejorar continuamente el servicio entregado a nuestros beneficiarios(as), destacan los siguientes:

En el ámbito previsional:

El Área de Administración General, continuará con la optimización de la recuperación de ingresos de pensiones (fallecidos, reincorporados y asignaciones familiares), intentando alcanzar un 30% de recuperación de pensiones en 2021 (en 2020 llegó al 27%), y con la optimización del tiempo de tramitación de Primeros Pagos de Pensiones de Retiro y Montepíos, reduciendo el tiempo total a 22 y 30 días hábiles respectivamente, logrando sendas disminuciones de 2 y 1 días hábiles respecto a 2020.

En el ámbito de salud:

Para el Hospital DIPRECA se destaca la continuidad de dos grandes desafíos planteados en 2019. Por una parte, lograr la acreditación Hospitalaria y mantener un plan de trabajo bajo estos estándares. Esto permitirá garantizar los estándares y protocolos de atención, asegurando la calidad de las prestaciones recibidas por los pacientes y minimizando los errores en los procedimientos, aumentando la competitividad desde el ámbito de seguridad en la atención y otorgando satisfacción agregada a los beneficiarios. En segundo lugar, lograr el autofinanciamiento del HOSDIP, a través del aumento de la producción, esto es mejorando el control de horas médicas, disminuyendo paulatinamente la tasa de suspensiones quirúrgicas, optimizando los procedimientos de compras y gestionando las competencias de las personas acorde a las buenas prácticas laborales.

Para el Departamento de Administración de Fondos de Salud, el desafío es continuar el proceso de evaluación y optimización de la gestión de convenios médicos a nivel nacional, para resguardar los recursos, controlar el gasto y la redistribución de la cobertura en salud, teniendo como mandato mantener y mejorar la presencia y oportunidad de la oferta de medicina curativa, tendiendo a concentrar la oferta en una menor cantidad de convenios médicos, lo que permitirá a DIPRECA contar con un mejor control en la administración de estos. Todo ahorro que se genere se distribuirá como gasto en las concurrencias de salud y en la generación de convenios con prestadores con mayor presencia nacional.

En el ámbito de acción del Servicio Odontológico, se pretende aumentar la tasa de ocupación de la capacidad instalada del servicio y llegar al 84%. Además, se busca disminuir un 4% el gasto del SERODON, respecto a 2020. Junto con lo señalado, se elaborará la propuesta para implementar un seguro dental complementario, que permita a las personas beneficiarias acceder a una mejor atención.

El Servicio de Medicina Preventiva, se ha propuesto optimizar a nivel nacional el porcentaje de cierre de canastas respecto del total de las prestaciones del examen preventivo de los funcionarios activos asistentes al examen preventivo anual, con el fin de cumplir el propósito de vigilar el estado de salud de los funcionarios activos imponentes de DIPRECA y detectar precozmente enfermedades. Asociado a esta meta, se ha planteado el objetivo de realizar un estudio de modernización tendiente a actualizar las prestaciones de la canasta de exámenes que conforman el examen preventivo, a modo de determinar la incorporación de exámenes y eventual eliminación de otros, con el objetivo de optimizar la detección precoz de las enfermedades, los factores de riesgo y resguardar la correcta utilización de los recursos financieros destinados al examen preventivo, acorde a la normativa legal que regula la Medicina Preventiva.

Finalmente, el Servicio Médico de DIPRECA se ha propuesto alcanzar al menos un 80% de ocupación de su agenda médica, lo que representa un 4% más en comparación al año anterior y continuar los esfuerzos para seguir aumentando la ocupación cada año.

En el ámbito de atención integral a la población beneficiaria y ciudadanía:

La institución seguirá esforzándose en la Modernización de las Oficinas Regionales de DIPRECA, pese a las restricciones derivadas de las circunstancias indescifrables de la pandemia de SARS-CoV-2, consistente en la estandarización de los establecimientos de acuerdo a la demanda local, expresada en mejoras de la infraestructura y destinar una dotación adecuada para atender a la población beneficiaria regional, ofreciendo así un servicio acorde a las necesidades de la creciente población beneficiaria en todo el territorio nacional. Junto con lo señalado,

por convicción organizacional y compromisos institucionales, se continuará con la digitalización de trámites declarados en el Registro Nacional de Trámites y el uso de TICs en DIPRECA.

En el ámbito de gestión y apoyo transversal:

En el área de Gestión y Desarrollo de Personas, se buscará la finalización del Plan para Potenciar el Capital Humano Institucional, cuyo objetivo es atender las prioridades de la organización en materia de gestión de personas, relativas a concursar los cargos vacantes de las plantas de Técnicos, Profesionales y Directivos, propendiendo a dar oportunidades de carrera funcionaria al personal, y a mantener en los puestos a personal idóneo a las necesidades institucionales; entregar a la Dirección del Servicio el análisis que permita posicionar ante el Ministerio del Interior y Seguridad Pública la necesidad de incrementar los cargos de Alta Dirección Pública asignados a DIPRECA; planificar y ejecutar acciones para extinguir el estamento de auxiliares en la Planta de DIPRECA, procurando potenciar a sus ocupantes a plazas superiores (en la medida de lo posible); y entregar a Contabilidad General el análisis que permita posicionar ante DIPRES la necesidad de aumentar los cargos críticos asignados a DIPRECA.

En cuanto a la esfera Financiero - Contable, continuará el análisis y regularización de las conciliaciones bancarias, y se estima analizar al menos el 90% de los montos pendientes de cartolas bancarias de antigua data (las partidas pendientes incluyen algunos movimientos del año 2000), un monto aproximado de M\$10.240.254.186 y así solicitar su regularización a la Contraloría General de la República, lo que permitirá mejorar el control de los recursos económicos y contar con información de calidad para la toma de decisiones en el corto y mediano plazo.

Dentro de los compromisos para el año 2021 en el ámbito del control interno, se encuentra un equipo multidisciplinario de trabajo, que tiene por objeto coordinar, gestionar y reportar los avances y cumplimiento permanente, en el marco de las auditorías relacionadas con la Contraloría General de la República nivel central y Hospital Dipreca.

Respecto a la Gestión de Calidad, en el año 2021 se incorporarán al Sistema de Gestión de Calidad los procesos Gestión de Contrataciones y Desvinculación del Subdepartamento de Administración de Personal. Además, se reincorporará el proceso de Seguro Complementario de Salud perteneciente al Departamento de Administración de Fondos de Salud. En la búsqueda de la mejora continua, se trabajará en la optimización de los Indicadores de Calidad, buscando el seguimiento del proceso transversal, aun cuando implique la gestión de varias oficinas. Junto con lo señalado, corresponderá participar en un nuevo ciclo de Auditorías de Certificación en la Norma ISO 9001:2015, tanto internas como externas, cuya

preparación implica la actualización de la información documental obligatoria y de la Matriz de Riesgo, y el cierre de las no conformidades pendientes.

Finalmente, referente al ámbito de las Tecnologías de la Información, se dará continuidad a la aplicación del Plan Estratégico Informático Institucional, basado en la Seguridad Informática y en la modernización de Plataforma de Software. En cuanto al primer ámbito, se implementarán nuevas herramientas de seguridad de red y procedimientos de Hardening (proceso orientado a reforzar y optimizar las configuraciones de seguridad de los equipos y dispositivos de red), que permitirán enfrentar de mejor manera los actuales riesgos y amenazas de ciberseguridad, aumentando los niveles de protección de la información, sistemas y servicios institucionales. Junto con esto, se implementará la tercera fase de los procedimientos de Desarrollo Seguro, orientados a mejorar los estándares de seguridad de los sistemas informáticos institucionales y la segunda fase de la Política de Protección de Datos Personales, para definir controles más específicos de intercambio y consulta segura de datos. Por otro lado, respecto a la modernización de Plataforma de Software, se ha planificado la puesta en marcha del Sistema de Imposiciones (SIAIM), buscando concretar prontamente las etapas finales de paso a producción e implementación, y se buscará la implementación del sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP, por sus siglas en inglés), lo que favorecerá la gestión Financiero-Contable Institucional, permitiendo a la institución contar con una herramienta moderna, acorde a la normativa contable vigente para el sector público y que otorga una integración transparente entre los sistemas Core utilizados por unidades de negocio y la Contabilidad; y de un nuevo Sistema de Pensiones, acorde a las definiciones de negocio y tecnologías actuales, proyectándose para 2021 la concreción de la etapa de desarrollo y pruebas de los módulos que compondrán el sistema.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	48
.Anexo 2: Recursos Humanos	51
.Anexo 3: Recursos Financieros	62
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	72
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	75
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	76
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	76
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	77
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	79
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	80
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	86
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	87
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	88

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto Ley N°844 de 1975 y sus modificaciones, del Ministerio de Defensa. Decreto Supremo N°103 de 1975 y sus modificaciones, del Ministerio de Defensa.

Misión Institucional

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

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Impulsar el crecimiento del mercado laboral con énfasis en la calidad del empleo, y en la disminución de la informalidad.
2	Impulsar cambios a la legislación laboral que promuevan un mercado laboral inclusivo, con énfasis en un aumento de las oportunidades de empleabilidad de los siguientes sectores: mujeres, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.
3	Reformar y modernizar la institucionalidad, con énfasis en el Sistema Nacional de Capacitación y la Dirección del Trabajo, configurando un sistema que responda a las características de los nuevos mercados.
4	Modernizar el Sistema de Capacitación, a fin de entregar a los trabajadores los instrumentos y herramientas necesarias para enfrentar la revolución tecnológica y ser ciudadanos en la sociedad moderna del conocimiento y la información. Esto a través de un proceso de formación continua, que certifique las competencias en un marco de cualificaciones, que permita una ruta ascendente de educación, productividad, condiciones de trabajo y salarios.
5	Promover y asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como de salud ocupacional, tanto en el sector público como privado.
6	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.
7	Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

Objetivos Estratégicos

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

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Pensiones	Derecho económico que tiene un(a) imponente, al cesar sus funciones en servicio activo, cumpliendo con lo establecido en la Ley. Traducido en un pago de una renta sustitutiva de las remuneraciones que gozaba en su vida activa el personal adscrito al Sistema Previsional de DIPRECA	2
2	Salud	Otorgamiento de Prestaciones de salud con fines curativos y preventivos.	1
3	Asistencia financiera, social y jurídica.	1. Apoyo financiero facultativo para los imponentes activos y pasivos pertenecientes a DIPRECA. 2. Contribución a la solución de problemáticas sociales planteadas por los imponentes del sistema, mediante la elaboración de informes sociales y orientación social de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. 3. Asesoría jurídica en todo tipo de materias legales a todos los imponentes en situación de retiro.	3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Pensionados y montepiados del sistema DIPRECA	67.392
2	Cargas Familiares de los pensionados y montepiados del sistema DIPRECA	24.395
3	Personal en servicio activo de Carabineros de Chile	56.297
4	Personal en servicio activo de Policía de Investigaciones de Chile	12.210
5	Personal en servicio activo de Gendarmería de Chile	17.736
6	Personal en servicio activo de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	198
7	Personal en servicio activo de la Mutualidad de Carabineros de Chile	1
8	Cargas Familiares del personal en servicio activo según repartición	80.632

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

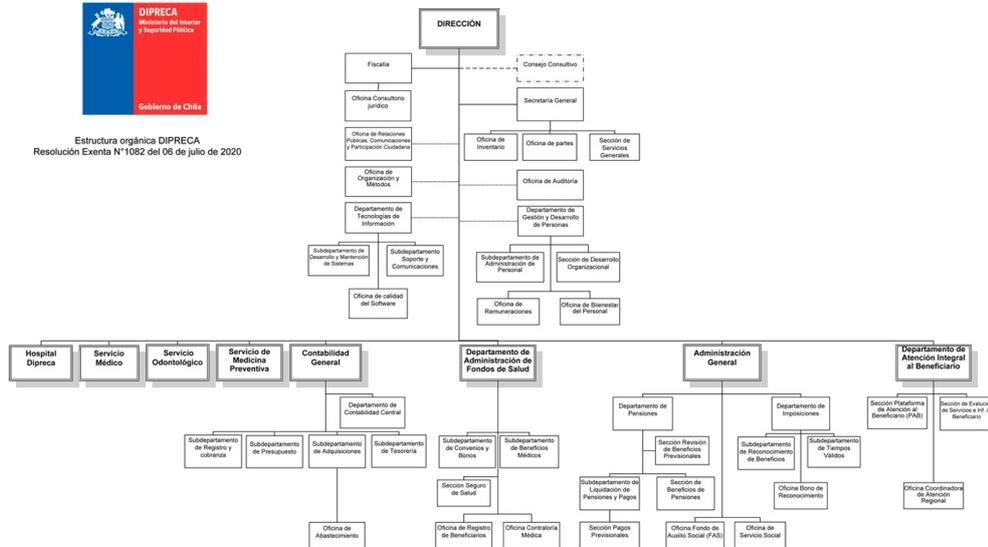


(*): Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Estructura orgánica DIPRECA
Resolución Exenta N°1082 del 06 de julio de 2020



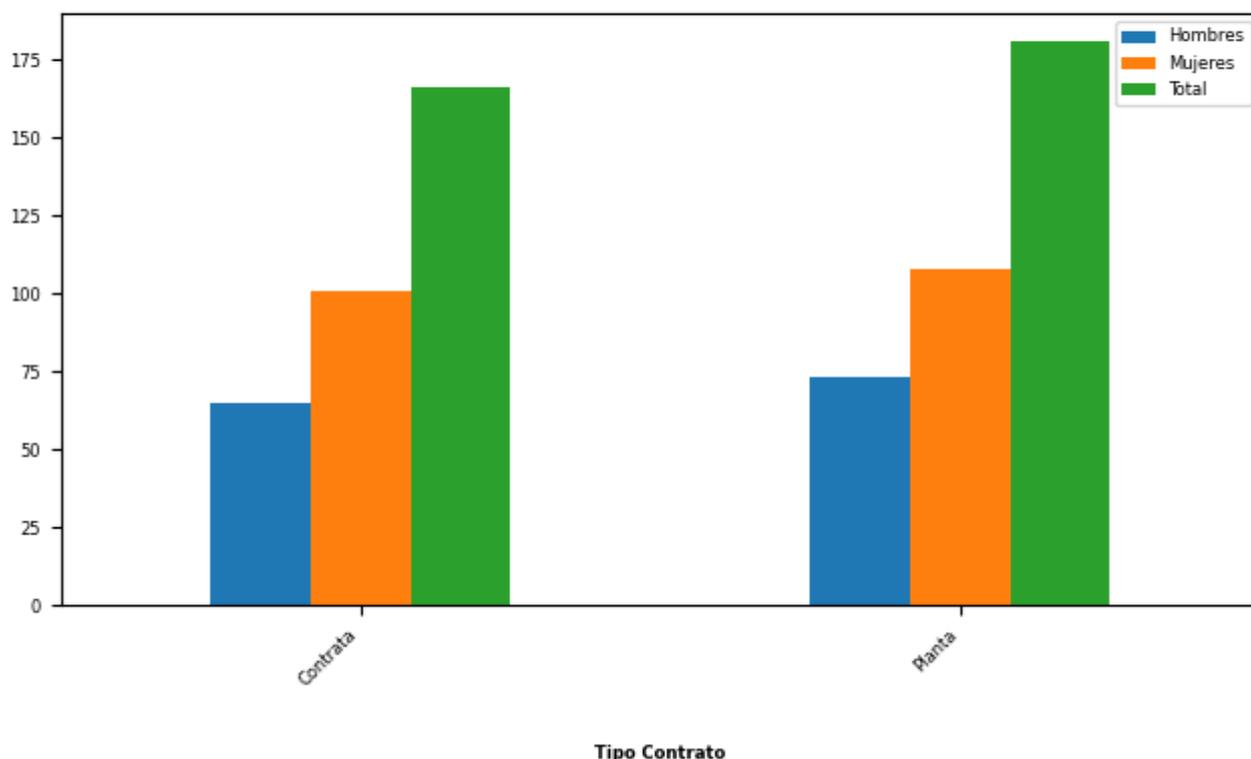
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director del Servicio	Juan Francisco Hernández Rivera
Director Hospital DIPRECA	Daniel Pérez Arraño
Fiscal Institucional	Elsa Angélica Loyola Muñoz
Jefatura Oficina de Organización y Métodos	Paulina Díaz Sotelo
Jefatura Oficina de Auditoría Interna	Paola Díaz Zamora

Cargo	Nombre
Administrador General	Fernando Antonio Vega Evaristi
Contador General (S)	Alex Rojas Paéz
Jefatura (S) Departamento de Administración de Fondos de Salud	Paulina Sesnic Salazar
Jefatura (S) Departamento de Atención Integral al Beneficiario/a	Daniel Morales Ponce de León
Secretaría General	Sara Leiva Casanova
Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Ricardo Olivares Garrido
Jefatura Departamento de Tecnologías de Información	Juan Francisco González
Encargada (S) Servicio Médico	Jimena Pardo Miranda
Jefatura (S) Servicio Odontológico	Rodrigo Ordenes Canales
Jefatura Servicio de Medicina Preventiva	Tucapel Vallejos Allendes

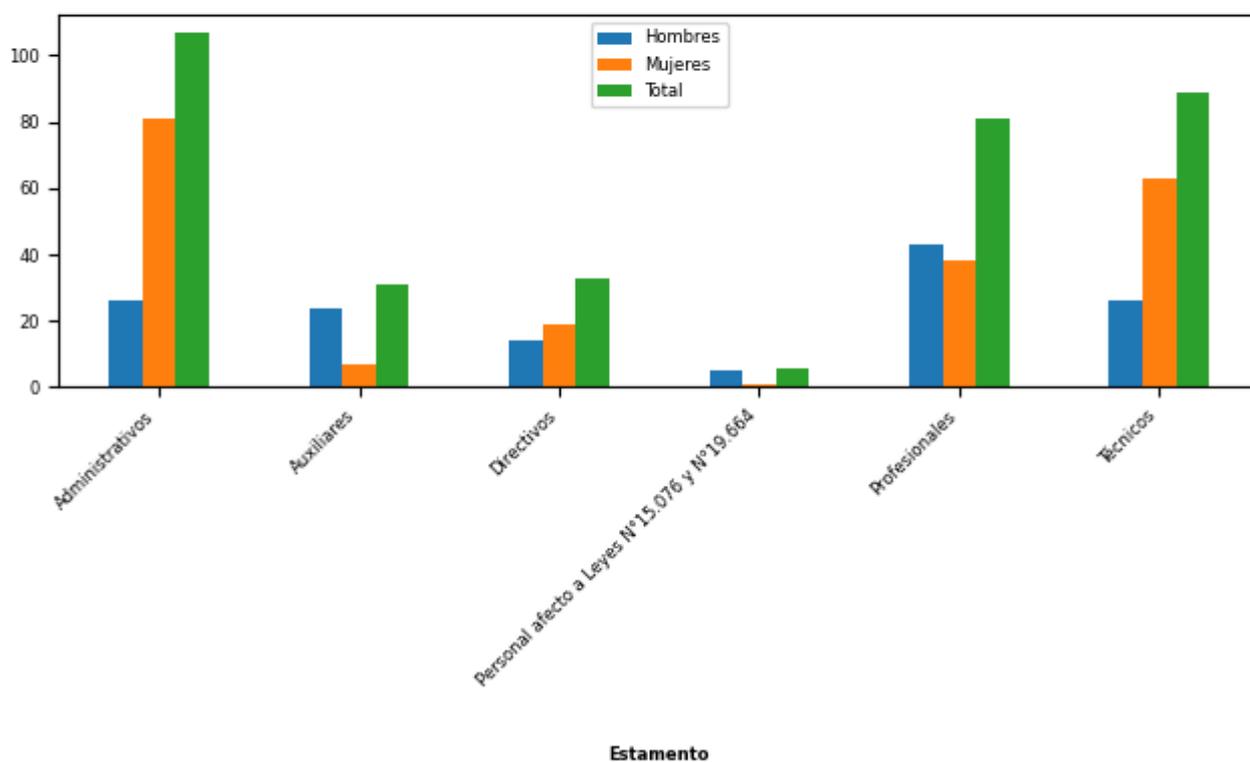
Anexo 2: Recursos Humanos

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



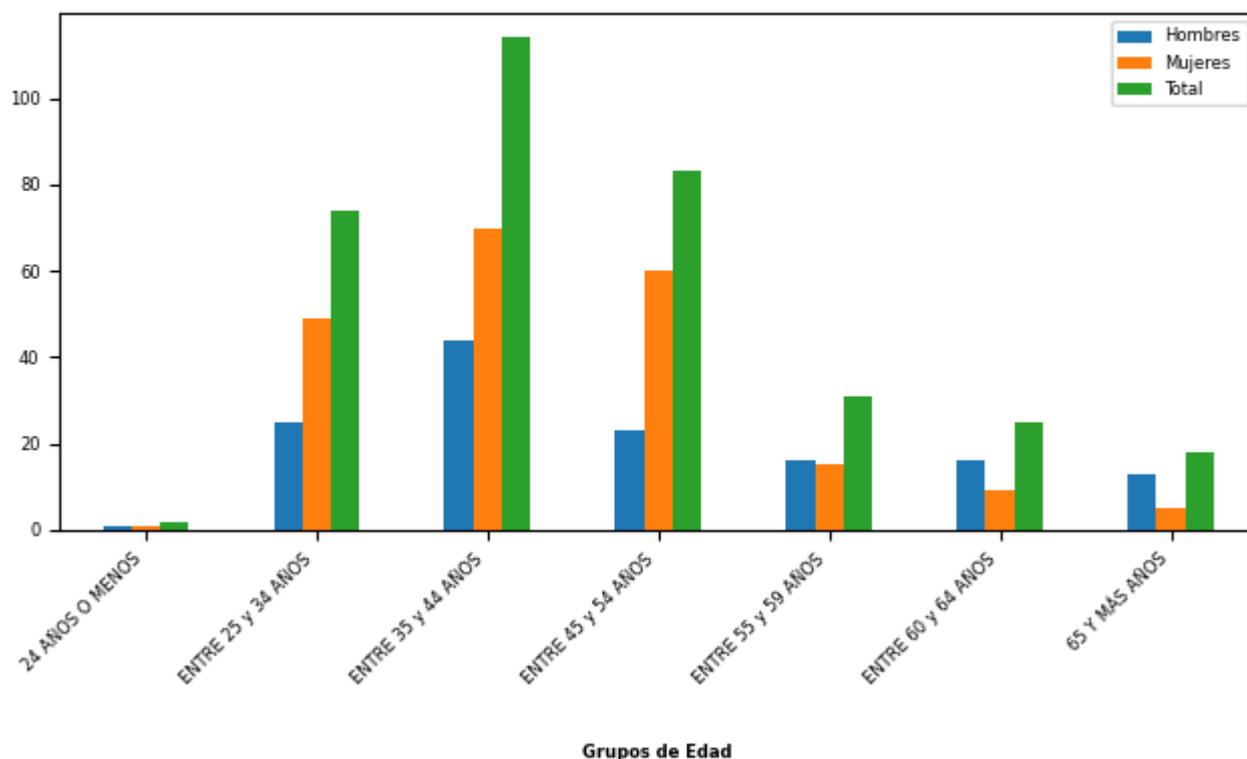
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	101	48,33	65	47,1	166	47,84
Planta	108	51,67	73	52,9	181	52,16
Total	209		138		347	
Porcentaje	60,23		39,77			

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



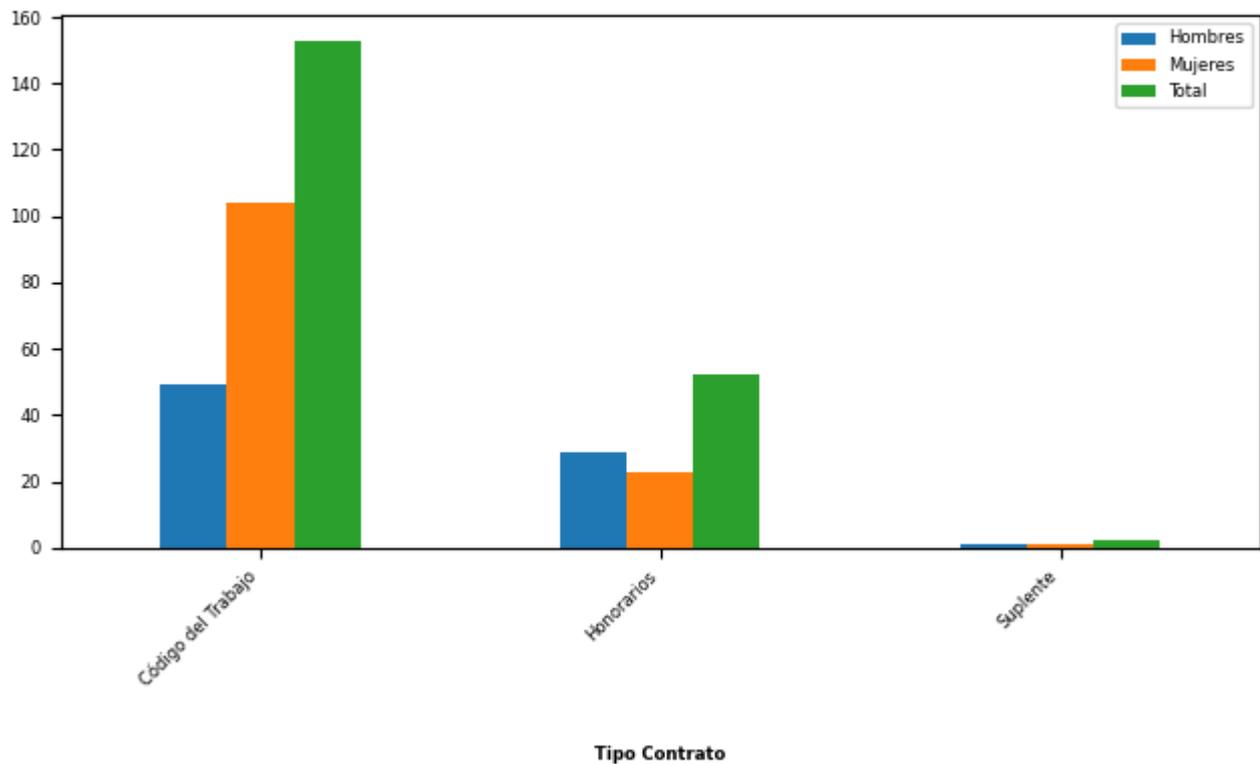
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Administrativos	81	38,76	26	18,84	107	30,84
Auxiliares	7	3,35	24	17,39	31	8,93
Directivos	19	9,09	14	10,14	33	9,51
Personal afecto a Leyes Nº15.076 y Nº19.664	1	0,48	5	3,62	6	1,73
Profesionales	38	18,18	43	31,16	81	23,34
Técnicos	63	30,14	26	18,84	89	25,65
Total	209		138		347	
Porcentaje	60,23		39,77			

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



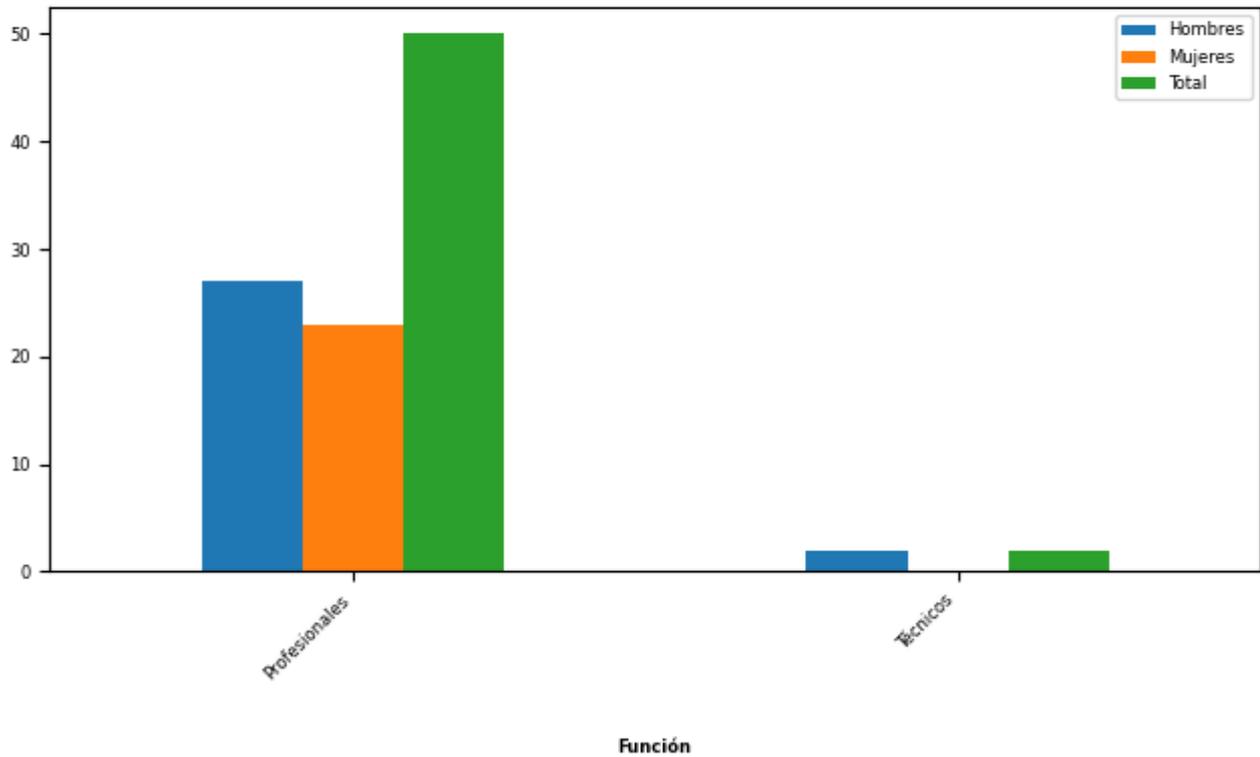
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	1	0,48	1	0,72	2	0,58
ENTRE 25 y 34 AÑOS	49	23,44	25	18,12	74	21,33
ENTRE 35 y 44 AÑOS	70	33,49	44	31,88	114	32,85
ENTRE 45 y 54 AÑOS	60	28,71	23	16,67	83	23,92
ENTRE 55 y 59 AÑOS	15	7,18	16	11,59	31	8,93
ENTRE 60 y 64 AÑOS	9	4,31	16	11,59	25	7,2
65 Y MÁS AÑOS	5	2,39	13	9,42	18	5,19
Total	209		138		347	
Porcentaje	60,23		39,77			

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



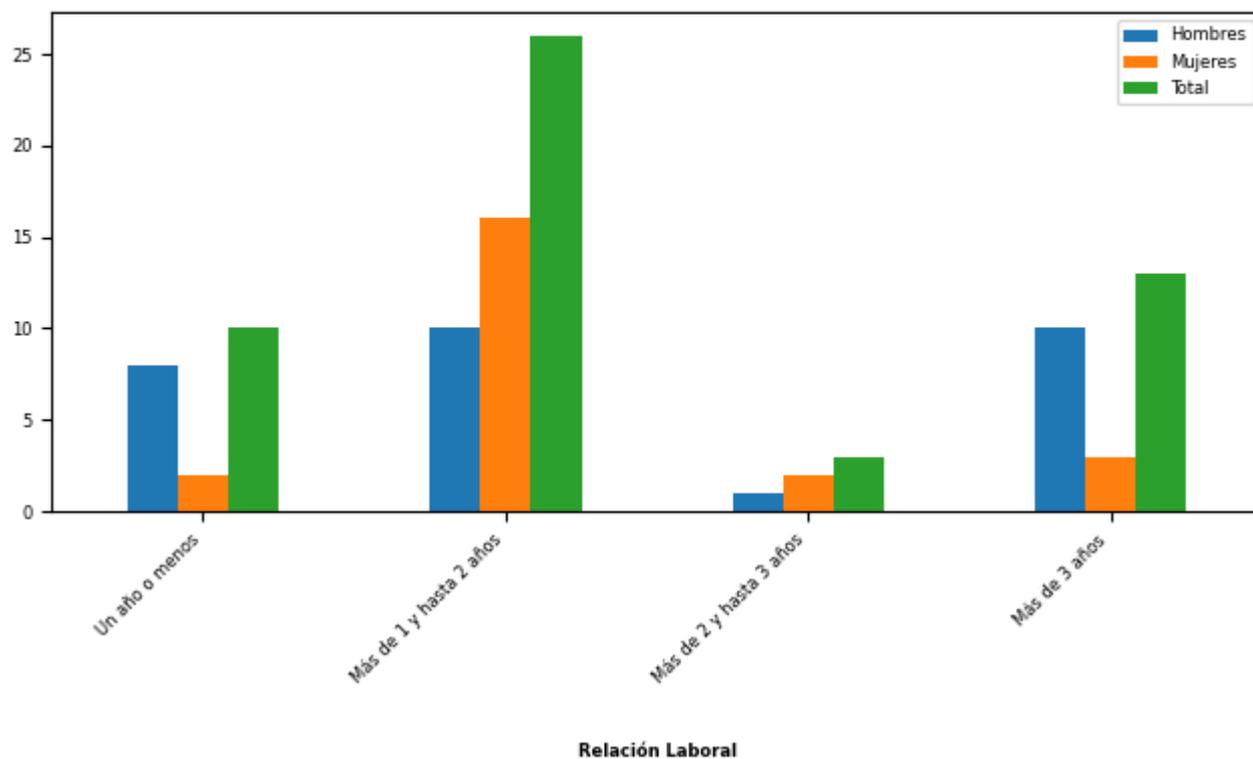
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Código del Trabajo	104	81,25	49	62,03	153	73,91
Honorarios	23	17,97	29	36,71	52	25,12
Suplente	1	0,78	1	1,27	2	0,97
Total	128		79		207	
Porcentaje	61,84		38,16			

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



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	23	100,0	27	93,1	50	96,15
Técnicos	0	0	2	6,9	2	3,85
Total	23		29		52	
Porcentaje	44,23		55,77			

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



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	2	8,7	8	27,59	10	19,23
Más de 1 y hasta 2 años	16	69,57	10	34,48	26	50,0
Más de 2 y hasta 3 años	2	8,7	1	3,45	3	5,77
Más de 3 años	3	13,04	10	34,48	13	25,0
Total	23		29		52	
Porcentaje	44,23		55,77			

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.	28	29	3
(b) Total de ingresos a la contrata año t	35	31	4
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	80%	93%	75%

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	28	25	2
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	28	29	3
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	86%	66%

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	47	27	17
(b) Total dotación efectiva año t	360	366	347
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	13,06%	7,38%	4,90%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	26	11	11
Funcionarios fallecidos año t	0	0	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	0	1	2
Otros retiros voluntarios año t	8	11	2
Funcionarios retirados por otras causales año t	13	4	1

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	47	27	17

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	36	34	6
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	47	27	17
Porcentaje de recuperación (a/b)	76%	125%	35%

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	11	105	37
(b) Total Planta efectiva año t	206	195	181
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	5,34%	53,85%	20,44%

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	0	24	8
(b) Total Contratos efectivos año t	154	171	166
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	0,00%	14,04%	4,82%

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	346	30	279
(b) Total Dotación Efectiva año t	360	366	347
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	96,11%	8,20%	80,40%

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)	809	1.006	1.087
(b) Total de participantes capacitados año t	762	495	878
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	1,06	2,03	1,24

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	21	25	27
(b) N° de actividades de capacitación año t	3	2	2
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	700,00%	1250,00%	1350,00%

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	360	366	347
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	3.435	5.908	4.656
(b) Total Dotación Efectiva año t	360	366	347
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	9,54	16,14	13,42

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	1.859	1.375	897
(b) Total Dotación Efectiva año t	360	366	347
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	5,16	3,76	2,59

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	129	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	360	366	347
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,36	0,00	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	8.413	8.181	2.431
(b) Total Dotación Efectiva año t	360	366	347
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	23,37	22,35	7,01

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	307	350	334
Lista 2	1	9	6
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	308	359	340
(b) Total Dotación Efectiva año t	360	366	347
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	85,56%	98,09%	97,98%

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	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	35	31	4
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	%	%	%

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	936.770.056	931.825.665	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	156.858.371	154.555.435	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.896.075	11.236.445	1
RENTAS DE LA PROPIEDAD	793.350	372.108	2
INGRESOS DE OPERACIÓN	159.668	127.961	3
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.186.188	656.593	4
APOORTE FISCAL	709.790.383	712.509.531	5
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.618.989	0	6
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	48.467.032	52.367.592	7
GASTOS	947.904.173	936.463.288	
GASTOS EN PERSONAL	5.538.143	5.383.892	8
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.281.267	2.805.111	9
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	787.510.819	792.463.853	10
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	78.793.513	75.568.812	11
OTROS GASTOS CORRIENTES	874.273	737.758	12
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	611.288	353.137	13
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.749.403	0	14
PRÉSTAMOS	61.545.083	54.609.795	15
SERVICIO DE LA DEUDA	6.000.384	4.540.930	16
RESULTADO	-11.134.117	-4.637.623	17

Notas:

- 1: La variación negativa con respecto al año 2019, se explica por menores ingresos percibidos en el Fondo de Auxilio Social
- 2: La variación negativa se explica porque durante el año 2020 no se autorizaron desde Hacienda a realizar inversiones, por lo tanto se percibieron menores intereses en comparación al año 2019.
- 3: La variación negativa se explica por menores ingresos percibidos por concepto de Carné de Medicina Curativa
- 4: La variación negativa se explica por menores ingresos percibidos en el Fondo Servicio Odontológico, en comparación al año 2019.
- 5: El incremento tiene relación con el financiamiento por el aumento del gasto en Pensiones
- 6: No se ejecutó el rescate de la inversión debido a que corresponde a inversión a corto plazo.
- 7: La variación se explica porque se registraron desfasadamente la recuperación de préstamos del seguro de salud, correspondiente al mes de diciembre 2019.
- 8: La menor ejecución se explica por las restricciones de contratación de personal durante el año 2020.
- 9: Durante el año 2020, se decretaron rebajas fiscales, por motivo de la Pandemia
- 10: La variación positiva se explica principalmente por el incremento del gasto en Pensiones
- 11: La principal baja se registró en la transferencia al Fondo de Auxilio Social y al Fondo Servicio Odontológico, por el efecto del cierre o pausa en sus atenciones durante el año 2020
- 12: La desviación se explica por la fecha en que fue recepcionada la factura de uno de los medicamentos de alto costo.
- 13: Durante el año 2020, solo se autorizó la compra de equipos y licencias informáticas
- 14: No se registran inversiones a largo plazo durante el año 2020, además de que no se autorizaron este tipo de inversiones desde el Ministerio de Hacienda.

15: La menor ejecución se explica por la baja facturación de los prestadores médicos durante el año 2020

16: La Deuda flotante que se registró el año 2020, fue menor que la del año anterior

17: Incide en el resultado la devengación de la inversión en el año 2019, en comparación al año 2020 y el efecto pandemia que generó que se percibieran menores ingresos.

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	955.748.054	932.990.711	931.825.665	1.165.046	
4			IMPOSICIONES PREVISIONALES	157.036.168	154.879.500	154.555.435	324.065	
	01		Aportes del Empleador	12.808.301	13.156.264	13.155.665	599	
	02		Aportes del Trabajador	144.227.867	141.723.236	141.399.770	323.466	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.246.183	10.935.568	11.236.445	-300.877	
	02		Del Gobierno Central	326.409	383.247	383.575	-328	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	326.409	383.247	383.575	-328	
	03		De Otras Entidades Públicas	15.919.774	10.552.321	10.852.870	-300.549	
		001	Fondo de Auxilio Social	15.491.112	10.405.354	10.707.542	-302.188	
		012	Comisión Revalorizadora de Pensiones	428.662	146.967	145.328	1.639	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	724.605	363.961	372.108	-8.147	
7			INGRESOS DE OPERACIÓN	150.691	130.627	127.961	2.666	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.362.549	692.028	656.593	35.435	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	6.092	2.232	1.960	272	
	99		Otros	1.356.457	689.796	654.633	35.163	
9			APORTE FISCAL	714.642.678	713.586.672	712.509.531	1.077.141	
	01		Libre	714.642.678	713.586.672	712.509.531	1.077.141	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	18	18	0	18	
	04		Mobiliario y Otros	18	18	0	18	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.733.012	1	0	1	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	3.733.012	1	0	1	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	61.852.150	52.402.336	52.367.592	34.744	
	01		De Asistencia Social	6.828	1.260	1.260	0	
	05		Médicos	61.845.322	52.401.076	52.366.332	34.744	
			GASTOS	955.798.894	935.461.034	936.463.288	-1.002.254	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.991.783	5.414.060	5.383.892	30.168	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.388.061	3.021.741	2.805.111	216.630	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	800.021.287	790.830.221	792.463.853	-1.633.632	
	01		Prestaciones Previsionales	755.271.703	752.795.643	754.897.708	-2.102.065	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	744.482.140	739.696.912	742.438.282	-2.741.370	1
		002	Bonificaciones	969.200	4.585.096	4.478.074	107.022	2
		003	Bono de Reconocimiento	8.021.508	6.681.729	6.472.458	209.271	3
		004	Desahucios e Indemnizaciones	167.672	102.775	74.271	28.504	
		006	Asignación por Muerte	1.213.394	1.095.311	1.122.297	-26.986	
		008	Devolución de Imposiciones	417.789	417.789	96.295	321.494	4
		015	Aporte Fondo de Cesantía Solidario Ley N° 19.728	0	216.031	216.031	0	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	326.409	383.247	264.215	119.032	
		001	Asignación Familiar	326.409	383.247	264.215	119.032	5
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	44.423.175	37.651.331	37.301.930	349.401	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	0	6.963	6.962	1	
		002	Beneficios Médicos	44.423.175	37.633.820	37.284.794	349.026	6
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	10.548	10.174	374	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	81.123.793	76.335.712	75.568.812	766.900	
	03		A Otras Entidades Públicas	81.123.793	76.335.712	75.568.812	766.900	
		281	Fondo de Auxilio Social	15.491.112	10.405.354	10.405.351	3	
		282	Fondo Desahucio Mutualidad de Carabineros	103	103	0	103	
		283	Aporte Medicina Preventiva	6.487.937	6.487.937	6.487.937	0	
		284	Aporte Fondo de Desahucio Carabineros	679.924	613.549	582.559	30.990	
		285	Aporte Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	178.600	163.785	163.783	2	
		286	Fondo Medicina Preventiva	8.737.360	7.492.649	7.492.650	-1	
		287	Hospital de Carabineros	10.558.368	11.063.686	11.047.868	15.818	
		288	Fondo Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	22.693.333	23.153.008	22.876.737	276.271	7
		289	Comisión Revalorizada de Pensiones	14.330.439	15.063.524	15.026.851	36.673	
		290	Aporte Fondo Desahucio Policía de Investigaciones	679.924	605.424	592.269	13.155	
		291	Fondos Servicio Odontológico	1.286.693	1.286.693	892.807	393.886	8
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	991.251	737.758	253.493	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	991.251	737.758	253.493	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	550.035	367.035	353.137	13.898	
	06		Equipos Informáticos	188.883	66.883	66.159	724	
	07		Programas Informáticos	361.152	300.152	286.978	13.174	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.781.785	1	0	1	
	01		Compra de Títulos y Valores	3.781.785	1	0	1	
32			PRÉSTAMOS	61.852.150	55.980.690	54.609.795	1.370.895	
	01		De Asistencia Social	6.828	6.828	0	6.828	
	05		Médicos	61.845.322	55.973.862	54.609.795	1.364.067	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	90.000	2.520.323	4.540.930	-2.020.607	
	07		Deuda Flotante	90.000	2.520.323	4.540.930	-2.020.607	

Notas:

1:Se subestimó el gasto en Pensiones, afectado por la variación positiva por el aumento en descargos (fallecimientos)

2:Se sobreestimó el gasto por concepto de Bonificaciones Art.19

3:Se ejecutaron menos Bonos proyectados por las causales invalidez y fallecimiento

4:Se sobreestimaron las devoluciones

5:La ejecución responde a la totalidad de cargas por asignación familiar autorizadas

6:Disminuyó el gasto en prestaciones médicas, debido a la situación país que afectó a la demanda de estas.

7:Se percibieron menores ingresos en las asignaciones que financian esta transferencia, que los que se habían estimado.

8:Se ejecutó un menor gasto en la transferencia al Fondo Odontológico, debido a la disminución de sus operaciones durante la pandemia.

c) Indicadores Financieros

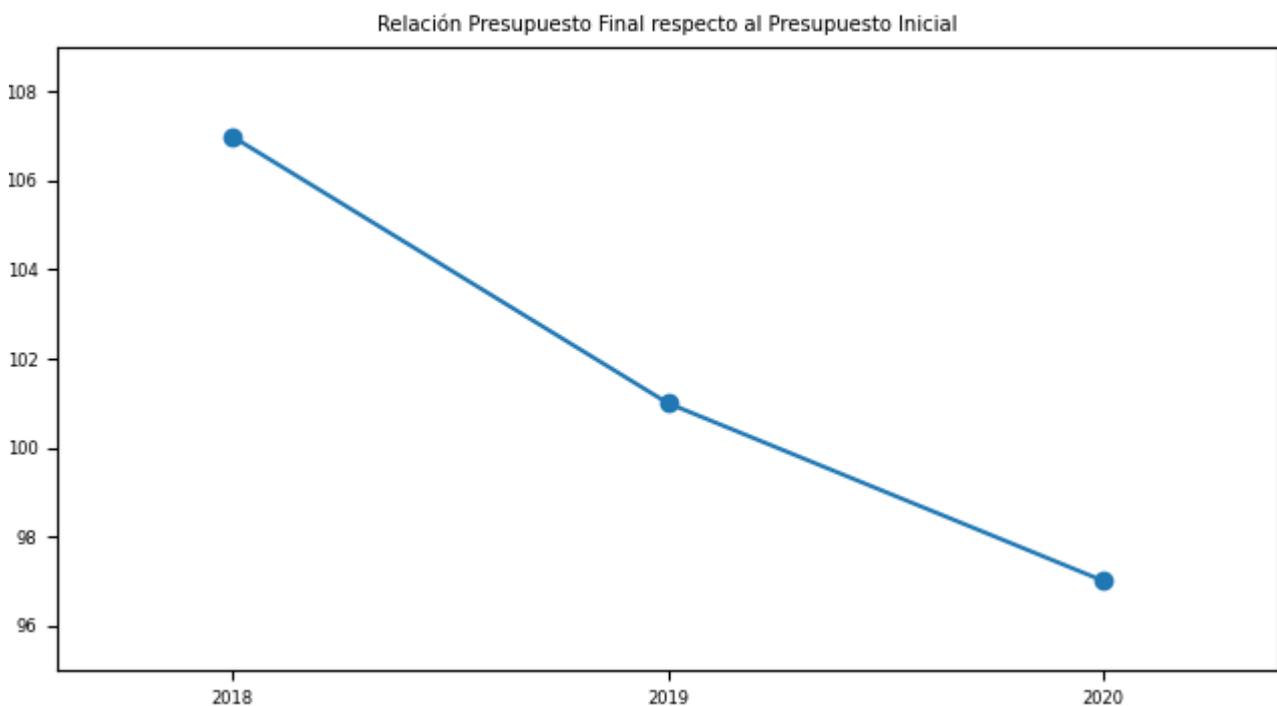
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

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

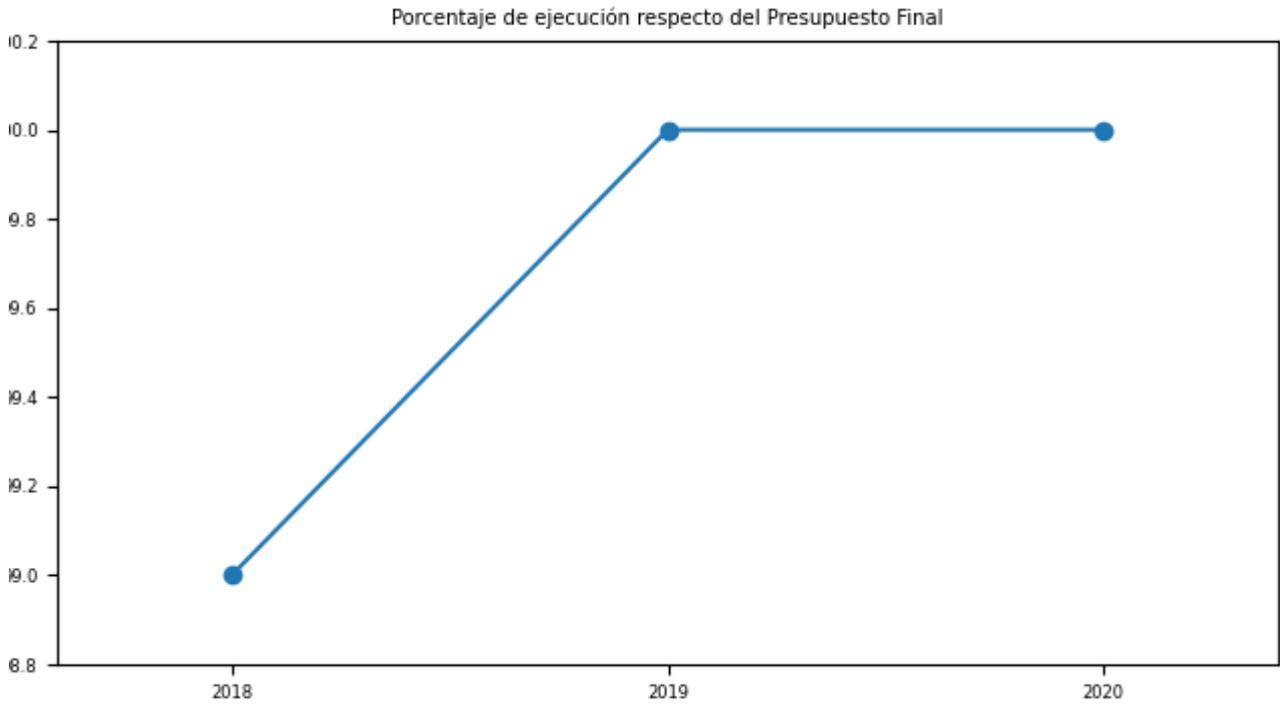
Unidad de medida: %

2018	2019	2020
107,58	101,8	97,87



Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final
Fórmula: (Gastos devengados / Presupuesto Final) * 100
Unidad de medida: % Los años 2019 y 2020 registraron una sobrejecución de gastos

2018	2019	2020
99,68	100,23	100,1



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	744.482.140	739.696.912	742.438.279	La ejecución alcanzó a un 100,4%
Bono de Reconocimiento Bono de Reconocimiento	8.021.508	6.681.729	6.472.460	Se devengaron menos Bonos de Reconocimiento respecto a los estimados por las causales fallecimiento e invalidez
Desahucios e Indemnizaciones	167.672	102.775	74.271	Se procesaron menos desahucios que los proyectados
Beneficios Médicos	44.423.175	37.633.820	37.284.792	Disminuyó el gasto en prestaciones médicas, debido a la situación país que afectó a la demanda de estas.
Otras Prestaciones (Asig. Familiar y Asig. Por Muerte)	2.926.792	6.714.982	6.194.049	Menor gasto ejecutado que lo estimado principalmente en Devolución de imposiciones y asignación familiar
Transf. corrientes (Principalmente Fondo Hospital Dipreca, Rev. Pensiones, Fdo. Aux. Social)	81.123.793	76.335.712	75.568.814	Menor ejecución en las transferencias para el Fondo Hospital DIPRECA y para el Fondo Odontológico
Gastos operacionales, ST 29 y otros gastos bajo la línea	74.703.814	68.345.101	68.430.605	Efecto de la sobreejecución de la Deuda Flotante

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: 90,7%

Pensiones - Asignación Familiar

Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	7,93	8,27	8,28	7,01	7,9	100,0%
Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t	4.830	5.481	3.485	1.633	4.740	
N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t	609	663	421	233	600	

Pensiones

Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitadas año t)

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	9,92	9,09	8,64	8,0	9,5	100,0%
Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t	6.852	5.490	6.998	5.737	7.600	
Total de montepíos tramitadas año t	691	604	810	717	800	

Salud

Porcentaje de recuperación de préstamos médicos durante el año t

Fórmula de cálculo: (Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t/Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	62,82%	53,93%	31,51%	32,05%	52,0%	61,6%
Monto total de préstamos médicos recuperados en el año t	59.232.47	60.026.10	41.838.31	48.003.71	57.200.00	
Monto total de préstamos médicos por cobrar en el año t	94.283.62	111.303.1	132.789.2	149.766.1	110.000.0	

Asistencia financiera, social y jurídica.

Tiempo promedio en la tramitación de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de N° de días hábiles entre las solicitudes de préstamos de auxilio y el pago del préstamo de auxilio en el año t/N° total de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t)

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	3,96	4,04	3,16	3,11	3,5	100,0%
Sumatoria de N° de días hábiles entre las solicitudes de préstamos de auxilio y el pago del préstamo de auxilio en el año t	75.726	71.200	48.543	26.958	49.000	
N° total de solicitudes de préstamos de auxilio en el año t	19.100	17.622	15.358	8.655	14.000	

Pensiones

Tiempo promedio de tramitación primer pago de pensiones en el año t

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de N° de días hábiles entre la solicitud validada y el primer pago de pensiones en el año t /Total de solicitudes de primer pago de pensiones tramitadas en el año t)

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	8,87	8,17	8,84	9,01	8,3	92,1%

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Sumatoria de N° de días hábiles entre la solicitud validada y el primer pago de pensiones en el año t	16.870	19.041	15.149	13.546	20.750	
Total de solicitudes de primer pago de pensiones tramitadas en el año t	1.902	2.331	1.714	1.504	2.500	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

No aplica

**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	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	Capitulo Presupuestario	14
Dotación	347		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	25	25,0
2.- Eficiencia Institucional	3	35	35,0
3.- Calidad de Servicio	5	40	40,0
Total	10	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25%	25,0%
1	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	9,50 días	8.00 días (5737.00 / 717.00)	118.75 %	10	10,0
2	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 % (3 / 3) * 100	100.00 %	15	15,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	35,0%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
3	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	80.20 % (3158248.00 / 3938096.00)*100	Cumple	10	10,0
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11,00 %	9.78 % (91543495.00 / 936463288.00)*100	112.47 %	10	10,0
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	17.96 kWh/m2 231772.12 / 12908.00	Cumple	15	15,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					40%	40,0%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	95,00 %	98.93 % (554.00 / 560.00)*100	104.14 %	10	10,0
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	38.00 % 61 -23	Cumple	10	10,0
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	65,96 %	65.96 % (31.00 / 47.00)*100	100.00 %	5	5,0
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	4,50 días	4.42 días 38224.00 / 8655.00	101.81 %	10	10,0
10	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	54,80 %	76.18 % (307.00 / 403.00)*100	139.01 %	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	12	163,0	4,0	97,3	209.061.324,0
2019	12	157,0	4,0	100,0	271.551.123,0
2020	12	165,0	4,0	100,0	289.562.579,0

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.	No aplica.
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	No aplica.

Encuesta dirigida al 30% de la población funcionaria del Edificio sede Dipreca cuyo objetivo será determinar el nivel de conocimiento respecto de Protocolo sobre Maltrato, y acoso laboral y sexual vigente en Dipreca implementado el año 2019: Durante el primer semestre del año 2020 se realizó una encuesta virtual relativa a los conocimientos específicos respecto del Protocolo sobre Maltrato, Acoso laboral y Sexual (promocionada por diversos canales de comunicación institucional), a todo el personal a nivel nacional de DIPRECA, obteniendo un total de 194 encuestas respondidas. De los resultados obtenidos, se puede señalar que, aun cuando es un procedimiento relativamente nuevo a nivel institucional, resulta relevante destacar que un número alto de personas encuestadas estuvieron en conocimiento de la existencia del Protocolo. Además, se evidencia que el medio de comunicación más utilizado y concurrido es a través de la plataforma de Intranet Institucional y/o correo electrónico, lo que permite orientar los esfuerzos a la difusión de nueva información exclusivamente por estos medios. También, se logró identificar que el personal del Servicio si es capaz de identificar conductas de maltrato y acoso laboral y/o sexual, no obstante, existe una confusión heteronormada de comportamientos, donde se puede señalar que existe una normalización de situaciones de acoso y maltrato. Por último, se puede afirmar que existe al interior de la institución gran interés por esta temática, ya que la mayoría de las personas está de acuerdo en que se difunda material sobre acoso y maltrato, del mismo modo un número importante de personas estaría dispuesta en participar en actividades que se vinculen con el fenómeno consultado. Conversatorios sobre Protocolo de maltrato y acoso laboral/sexual vigente en la Institución, a objeto de conocer desde un punto de vista cualitativo la percepción de las personas asistentes sobre la materia abordada: Se desarrollaron correctamente las 2 actividades de conversatorios planificadas, con un número aceptable de participantes en el segundo semestre del año 2020. Durante el desarrollo de las actividades, existió interés por el tema central, presentándose dudas durante ambas jornadas, las cuales fueron abordadas de manera oportuna por la expositora. Las preguntas y respuestas permitieron la interacción entre la expositora y las personas asistentes, evidenciando gran interés y motivación por el tema. Durante el desarrollo de ambos conversatorios, destaca la vinculación que las personas asistentes hicieron respecto del maltrato y acoso con la cultura institucional, señalando entre otras cosas, que es la misma institucionalidad la que de alguna manera propicia conductas de acoso y/o maltrato. En este sentido, los valores y tradiciones inherentes a cada institución pueden propiciar un clima laboral adecuado en la medida que estén basados en el respeto y tolerancia a las diferencias. Por lo anterior, es de relevancia que al interior de la Institución se promuevan espacios de diálogo y comunicación donde se fomente y fortalezca el respeto y la solidaridad y de esa manera erradicar todo tipo de conducta aprendida y normalizada. Se diseñará un plan de seguimiento y monitoreo en base a los casos pesquisados en el primer semestre 2020: Entre las múltiples propuestas surgidas a raíz de la evaluación de las actividades sostenidas durante el año 2020, resaltan seis acciones que pueden ser la base de acciones concretas. En estas propuestas, el Equipo de

v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.

Capacitación de Género dirigida a funcionarios/as que se incorporan a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile entre enero y septiembre 2020: Para poder efectuar acciones desde el enfoque de género, los funcionarios/as que trabajan en el Servicio deben conocer al menos los elementos básicos de este enfoque. Si no se cuenta con las competencias de comprensión de esta perspectiva difícilmente se podrán proponer, ejecutar y evaluar acciones que consideren esta mirada diferenciada, propiciando la mantención de inequidades, brechas y barreras de género asociadas a los productos y servicios entregados. Al 30 de septiembre del año 2020, ingresaron a la institución 23 nuevos funcionarios y funcionarias. Para dar cumplimiento al Programa de trabajo 2020, el Equipo de Género, diseñó una capacitación en materia de Género online (mediante la plataforma Google Meet), el día 22 de diciembre de 2020, a fin de sensibilizar respecto a la temática de género. La invitación se extendió mediante correo electrónico (con el apoyo del área de Gestión y Desarrollo de Personas) a cada funcionario y funcionaria nueva en el servicio, en dicho correo electrónico se indicó fecha, horario, link de acceso y temas a abordar en la actividad. Sin embargo, debido a las dificultades presentadas en la conexión de internet por la gran cantidad de funcionarios y funcionarias que durante el año se encontraban cumpliendo sus funciones mediante la modalidad de teletrabajo (uso de programa AnyDesk), es que, se determinó enviar un material de apoyo por correo electrónico a cada persona para dar a conocer la temática de género.

vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).

Durante los meses de mayo y junio de 2020, las personas encargadas de implementar el programa de género Institucional, obtuvieron una capacitación especializada a través del curso denominado "Creación de indicadores de Género", cuyo objetivo principal fue fortalecer las capacidades de productores/as y usuarios/as de estadísticas e indicadores, a través de la incorporación del enfoque de género a fin de orientar la producción de estadísticas de género y mejorar su uso en la formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas para la autonomía de las mujeres. Esta capacitación se desarrolló durante 16 horas cronológicas bajo la modalidad online, impartido por la consultora CMC Capacita, a través del desarrollo de 7 módulos: Módulo 1: ¿Por qué se necesitan indicadores de género? - Competencia para conocer y utilizar los conceptos de indicadores de género. - Competencia para vincular la producción y uso de los indicadores de género y las prioridades definidas en la agenda política del país, las demandas del movimiento de las mujeres y los mandatos internacionales. Módulo 2: Marco conceptual básico para la producción y la interpretación de indicadores de género. - Competencia para articular conceptos y fundamentar propuestas y análisis desde la perspectiva de género. - Competencia para proporcionar ejemplos de indicadores de desigualdades entre hombres y mujeres y autonomía de las mujeres. Módulo 3: Aspectos metodológicos generales para la producción de estadísticas de género. - Competencia para conocer y aplicar algunos principios técnicos de la construcción de indicadores de género. - Competencia para identificar y analizar las diversas fuentes de información disponibles en su país. - Competencia para analizar los rasgos deseables de un indicador y proponer contraejemplos. Módulo 4: Producción y uso de indicadores de género relativos a las áreas temáticas población, hogares y familia, educación. - Competencia para reconocer los conceptos que fundamentan los indicadores presentados en el módulo. - Competencia para analizar algunos indicadores de desigualdades de género en las áreas población, de hogares y familias, y de la educación. Módulo 5: Producción y uso de indicadores de género relativos a la autonomía económica de las mujeres. - Competencia para reconocer los conceptos que fundamentan los indicadores de autonomía económica presentados en el módulo. - Competencia para describir y analizar las desigualdades de género en cuanto a la autonomía económica de las mujeres e identificar regularidades. - Competencia para analizar y construir tablas y gráficos utilizando indicadores de autonomía económica. Módulo 6: Producción y uso de indicadores de género relativos a la autonomía física las mujeres. - Competencia para reconocer los conceptos que fundamentan los indicadores de autonomía física presentados en el módulo. - Competencia para construir, analizar e interpretar indicadores de género en términos de la autonomía física de las mujeres. Módulo 7: Producción y uso de indicadores de género relativos a la autonomía en la toma de decisiones de las mujeres. - Competencia para identificar las fuentes disponibles en su país sobre los indicadores de autonomía en la toma de decisiones. - Competencia para analizar tablas y construir gráficos utilizando indicadores de autonomía en la toma de decisiones.

vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.

Incorporar en alguno de los medios de comunicación de DIPRECA, información con enfoque de género, lenguaje no sexista e imágenes inclusivas. Durante el año 2020, el Equipo de Género en conjunto con la Oficina de Relaciones Públicas, Comunicaciones y Participación Ciudadana, realizó diversas campañas de difusión vinculadas a la perspectiva de género, lenguaje no sexista e imágenes inclusivas, las cuales fueron difundidas a través de pantallas informativas, correo electrónico, Intranet y whatsapp Institucional:

1. Semana de la Mujer: En el contexto de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, se coordinó una actividad denominada "Semana de la Mujer", la cual estuvo caracterizada por Conversatorios, Charlas magistrales y un encuentro de Mujeres Diprecanas. En este contexto se difundió y promovió la participación de las mujeres de la institución a las actividades que se mencionan más abajo. Adicionalmente se programaron los computadores de cada funcionario y funcionaria para que, durante toda la semana, en la pantalla de inicio se proyectará un mensaje alusivo a los logros y desafíos para las mujeres. Respecto de las actividades que se desarrollaron entre los días martes 10 y el viernes 13 de marzo se detalla a continuación las temáticas abordadas. Martes 10.03.2020 Charla: Evolución de la Mujer en el mundo laboral "Venciendo Estereotipos". Miércoles 11.03.2020 Exposición: ¿Cuál es el sentido del 8M? Jueves 12.03.2020 Conversatorio: El desafío de ser mujer en el siglo XXI Viernes 13.03.2020 Charla Magistral: Desafíos y Avances en Igualdad de Género en Chile. Encuentro de Mujeres: Meditación Guiada.
2. Difusión de Campaña Por el Buen Trato en Cuarentena: La campaña fue difundida a través de correo electrónico masivo y subida a la plataforma interna de Intranet Institucional, con un mensaje alusivo a la temática del Buen Trato a fin de interiorizar a los funcionarios y funcionarias sobre las medidas que se pueden abordar en el hogar en tiempos de Pandemia. El material fue aportado por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.
3. Difusión de encuesta sobre "Maltrato, acoso laboral y/o sexual" y resultados preliminares, a través de correo electrónico, Intranet y WhatsApp Institucional, a fin de obtener la mayor participación, considerando la importancia de la temática consultada.
4. Difusión de Conversatorios "Reflexiones sobre maltrato y Acoso", invitación a funcionarios y funcionarias del servicio a participar de una instancia de conversación para conocer la percepción que tienen sobre el fenómeno del maltrato y acoso.
5. Difusión de Campaña #NOESTASSOLA: La "Recomendaciones para víctimas de violencia contra las mujeres", donde se incluye material relativo a qué hacer si una persona es víctima o testigo de Violencia contra la Mujer. La campaña entrega recomendaciones para mujeres que viven violencia en situación de permanencia domiciliaria derivada del estado de alerta sanitaria por COVID 19 y refuerza los distintos canales de atención que ofrece el estado.
6. Campaña de difusión en el Día Internacional de la Eliminación de la violencia hacia las mujeres.

Medidas	Resultados 2020
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.	No aplica.
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No aplica.
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	Los datos y estadísticas Institucionales son claves para poder generar diagnósticos de los distintos productos Institucionales y la gestión interna, por tanto, desde una mirada de género, es esencial contar con datos desagregados por sexo a objeto de analizar de forma diferenciada la información entregada para pesquisar eventuales brechas, barreras e inequidades de género y poder generar las acciones para subsanarlas. Para el año 2020, el área de Estadísticas elaboro un Informe estadístico que abarca los 3 productos estratégicos del Servicio: Asistencia Financiera. 1. Préstamos de Auxilio, Habitacionales y Médicos: 2. Asistencia Social: 3. Orientación previsional y social. 4. Informes Sociales Reglamentarios y Facultativos para el otorgamiento de beneficios. 5. Nombramiento de representante idóneo del(la) imponente discapacitado(a) ante DIPRECA. Asistencia Jurídica: 1. Orientación jurídica (respuestas a consultas). 2. Patrocinio a los(as) beneficiarios. El documento cuenta con antecedentes estadísticos de las principales atenciones presenciales durante el año 2020.

Iniciativas

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

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

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
No aplica	El Servicio no presenta proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional en el período correspondiente al año 2020.	No aplica		No aplica	No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: No aplica

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

El Servicio no presenta leyes promulgadas en el período correspondiente al año 2020

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

El Servicio no presenta premios y/o reconocimientos en el período correspondiente al año 2020.