

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE
CARABINEROS DE CHILE

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2012	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios	7
4. Desafíos para el año 2013	16
5. Anexos	18
Anexo 1: Identificación de la Institución	19
a) Definiciones Estratégicas	19
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	21
c) Principales Autoridades	23
Anexo 2: Recursos Humanos	24
Anexo 3: Recursos Financieros	30
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012	39
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	42
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	43
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	44
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	46
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	47
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	48

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

Para dar cumplimiento al mandato legal y los objetivos trazados por este Servicio para los próximos años, es necesario contar con una institución moderna, en términos de recursos humanos, materiales y tecnológicos altamente calificados.

Es por ello que el trabajo desarrollado por la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, se ha enfocado en tres grandes ejes: El primero, situar al beneficiario y sus requerimientos como centro de las acciones a implementar; el segundo se orientó a gestionar de manera eficiente los recursos asignados para dar cumplimiento a los objetivos y compromisos adquiridos y como tercer eje, la modernización de los aspectos jurídico, estructural y funcional de la organización, que permitan atender la demanda del beneficiario con una capacidad superior de respuesta y de manera oportuna.

Esta gestión ha tenido importantes logros, entre los que podemos destacar: la reestructuración de la organización, la mejora sustancial en el resultado del Hospital DIPRECA, mejoras en equipamiento clínico de este último, incremento en los recursos financieros destinados a salud, la suscripción de nuevos convenios de atención médica con mejor cobertura territorial y de especialidades, apertura de 4 Oficinas regionales, mejoras en infraestructura y tecnología de atención, nuevos programas asistenciales destinados al beneficiario, optimización en los tiempos de atención, certificación de los procesos de negocio bajo el estándar ISO 9001:2008, además mejoras en la gestión interna, entre otras, todas ellas orientadas a la eficiencia de los procesos y a contar con recursos idóneos para entregar una atención de calidad a más de 251.000 beneficiarios a lo largo del país.

Lo anterior, ha permitido que DIPRECA sea reconocida por sus beneficiarios/as, a través del incremento de un 11% (respecto al año anterior) en el resultado global del estudio de satisfacción del usuarios y al mismo tiempo reconocida por el Estado, a través del Servicio Civil, en términos de eficiencia, productividad y calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios, situándola entre los 5 servicios que implementaron iniciativas orientadas a una gestión de excelencia.

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



Evelyn Matthei Fornet
EVELYN MATTHEI FORNET
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por intermedio de la Subsecretaría del Interior.

Su misión es entregar servicios de Previsión, Salud y Asistencias, mediante un modelo moderno y eficiente que asegure la calidad de tales prestaciones a nuestros 251 mil beneficiarios(as) de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería, Mutualidad de Carabineros y DIPRECA, distribuidos a lo largo del país

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

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

Para dar cumplimiento a su misión y objetivos, DIPRECA contó durante el año 2012 con un presupuesto de MM\$548.084 (quinientos cuarenta y ocho mil ochenta y cuatro millones de pesos) y una dotación efectiva de 2.103 funcionarios, correspondiendo 1.411 de ellos al Hospital DIPRECA (HOSDIP).

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

Además de la Sede Central, actualmente DIPRECA cuenta con una red de 13 Oficinas Regionales a lo largo del país, ubicadas en Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, además de los más de 180 Centros de Atención Previsional habilitados en convenio con el Instituto de Previsión Social y la Red Chile Atiende, que permiten ampliar la presencia y cobertura de atención a otros lugares del país, entregando algunos servicios de DIPRECA a nivel nacional.

En el ámbito de la salud, al 31 de Diciembre del 2012, DIPRECA en su rol prestador Institucional que incluye al Hosdip, Servicio Médico, Servicio Dental y Servicio de Medicina Preventiva otorgó un total de 1.646.455 prestaciones médicas¹ que representan un 2,4% más que el año anterior, destacándose dentro de este total, el incremento de un 26% en exámenes de medicina Preventiva.

En relación a nuestro principal prestador, Hospital DIPRECA (HOSDIP), tiene entre sus principales logros una mejora en el Resultado, la implementación del Programa de Salud Integral a beneficiarios mayores de 65 años, la que consiste en un control de salud orientado a la detección precoz de enfermedades.

En su rol asegurador de salud, DIPRECA financió 5.636.572 prestaciones de Salud, un 2,3% más que el año 2011 y que incluye al HOSDIP, Sermed y la red de prestadores del extra sistema de salud. Entre los principales logros del Administrador de Fondos de Salud, podemos destacar la implementación del “Reintegro médico express” que permitió reducir el tiempo de tramitación de un reembolso desde 6 meses a 5 días para ciertas atenciones, la certificación del proceso de Seguro de Salud bajo la norma ISO 9001:2008, el incremento en los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud en un 10%, además de mejoras en la eficiencia de su administración

En el ámbito Previsional, se otorgó un total de 760.117 pensiones, un 1,4% más que el 2011, siendo uno de los principales logros del área, la certificación bajo estándar de calidad ISO 9001:2008, del 100% de los procesos de la Unidad de Negocio y la optimización en los tiempos de tramitación, reduciendo en un día los procesos de primer pago de pensión normal y pensión de Montepío.

En el ámbito Asistencial, en el aspecto financiero se incrementó en un 15% la cantidad de total préstamos otorgados, destacando el incremento de un 17% en préstamos de auxilio y un 12% en préstamos habitacionales. Entre los principales logros de esta Unidad de Negocio, en el aspecto social, se implementó un Programa de Alfabetización digital destinado a los beneficiarios además de la visitas de las Asistentes Sociales a Oficinas regionales, que se incrementaron en un 100% respecto al año anterior.

En cuanto a la gestión de beneficiarios, se puede destacar entre los principales logros el desarrollo de nuevos canales de comunicación con el beneficiario, la incorporación de dos nuevos trámites a la Plataforma ChileAtiende, implementación de mejoras en infraestructura de las Oficinas Regionales, como asimismo en los Sistemas de información destinados a la atención de beneficiarios.

En relación a la gestión interna, se implementó una nueva metodología de Planificación a cuatro años plazo; en el área de Recursos Humanos se desarrolló y elaboró la propuesta del “Proyecto de

¹ Incluye prestaciones realizadas por Hospital DIPRECA, Servicio Médico, Servicio Dental y Servicio de Medicina Preventiva. Existen otras 4.150.038 prestaciones realizadas en el extrasistema de salud, mediante prestadores en convenio, las cuales no están siendo consideradas

Mejoramiento de la estructura y las remuneraciones del personal de DIPRECA que será presentado a las autoridades durante el primer semestre del año 2013.

En cuanto a los Sistemas de Información, se dio inicio a la implementación del Plan de desarrollo tecnológico y de comunicaciones que considera una modernización general, de las herramientas informáticas que apoyan la gestión por unidades de negocio. En el área contable, se realizó mejoras a la metodología de información financiero-contable-presupuestaria y se ingresó a discusión de un proyecto de Ley orientado a eliminar la cotización de previsión a los imponentes mayores de 65 años y a acotar otros beneficios.

Finalmente, entre los desafíos 2013, se encuentra la apertura de la Oficina Regional de Rancagua, que permitirá tener presencia en todas las regiones del país, la implementación de mejoras en el modelo de atención de beneficiarios, la optimización de los tiempos de respuesta de los trámites más demandados, la incorporación de nuevos servicios a la red Chile-Atiende y mejoras en infraestructura.

En el ámbito interno está las mejoras al modelo de pensiones, salud y asistencias mediante desarrollo de modelos predictivos de demanda, mejoras al diseño de los procesos, avances en el plan de desarrollo tecnológico y de comunicaciones.

Junto con lo anterior se prevé la certificación del 100% de los procesos de negocio, la implementación de los planes de carrera y todas las iniciativas orientadas a contar con más y mejores recursos, que permitan entregar los servicios con calidad y atención de excelencia a todos los beneficiarios.



CARLOS JEREZ HERNÁNDEZ

DIRECTOR DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE

3. Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Durante el año 2012, esta Dirección alcanzó un importante grado de cumplimiento de los objetivos trazados y los compromisos adquiridos con sus beneficiarios. Lo anterior, se refleja en los resultados de las Unidades de Negocio que se mencionan a continuación:

Área Prestadora de Salud

Se destaca el resultado financiero del HOSDIP, con una reducción de la pérdida del 84% en relación al año 2011, un Incremento en ventas en un 4,64% Reducción de costos fijos en relación a los ingresos 13%, de 45,23% en el año 2011 a 39,23% en el 2012

En el ámbito operacional del HOSDIP, se incrementó en un 18% los ingresos y egresos de pacientes. El índice ocupacional se redujo en un 3,8% y el día de estada de los pacientes se redujo en un 5,5% y si bien el índice ocupacional se redujo en un 3,6%, se diseñó un Plan de utilización de la capacidad instalada que permitirá disminuir esta brecha.

En el ámbito administrativo del Hospital, se costeo el 90% de las prestaciones entregadas por este Centro de salud, se redujo de la deuda con proveedores que incluía pagos atrasados de más de 210 días a enero 2012 a 60 días en diciembre 2012, se corrigió y analizó las cuentas por pagar no registradas por MM\$700 (setecientos millones de pesos), de las cuales se regularizaron MM\$442 (cuatrocientos cuarenta y dos millones de pesos), se analizó y reabrió las cuentas por cobrar por MM\$ 407 (cuatrocientos siete millones de pesos) de cobranzas judiciales, cuyos casos habían sido cerrados y se reabrieron para su reevaluación y regularización, además de la recuperación de cuentas por cobrar a medicina preventiva por MM\$558 (quinientos cincuenta y ocho millones de pesos) en facturas no canceladas por dicha Unidad.

También se optimizó la dotación de personal pasando de 1.474 trabajadores en el mes de Enero a 1.411 en el mes de Diciembre y se rebajó en el número y monto de las horas extra desde MM\$1.066 (mil sesenta y seis millones de pesos) a MM\$693 (seiscientos noventa y tres millones de pesos), 35,5% lo cual refleja una mejor administración de la dotación de personal

Las acciones anteriormente mencionadas, en combinación con los distintos proyectos que se están implementando a nivel de División y a nivel transversal del Hospital, se orientan a maximizar la utilización de la planta operacional, junto con la optimización en el uso de los recursos.

Se desarrolló un Programa de Salud Integral (PSI) que asocia y coordina las prestaciones médicas, exámenes y seguimiento de tratamientos con un régimen de controles de salud, especialmente diseñado para pensionados(as), montepiados(as) y cargas familiares. Lo anterior, permitirá detectar de manera anticipada enfermedades y así prevenir el desarrollo de enfermedades crónicas o de mayor complejidad, derivando de manera temprana al tratamiento correspondiente, además de adoptar todas las acciones médicas de control y seguimiento orientadas a la completa recuperación y rehabilitación del paciente, evitando con ello complicaciones en la salud del paciente, además del mayor costo que implica un tratamiento de enfermedades avanzadas

Para llevar a cabo este Programa, la Dirección de Previsión suscribió durante el año 2012, una alianza con una Red de Salud, que entrega las prestaciones a través de centros médicos de la XV, V, VII, VIII y IX regiones, para entregar el Programa de Salud Integral a los beneficiarios/as de esa Ciudad. El Programa de Salud Integral, se lleva a cabo en Santiago a través del Hospital DIPRECA

En relación al Servicio de Medicina Preventiva, este implementó durante el año 2012 un programa de recuperación que permitió mejorar significativamente la cobertura de estos exámenes pasando de un 37% a 64% en la dotación activa, mediante un incremento de los recursos presupuestarios en un 57% respecto al 2011, pasando de MM\$2.098 (dos mil noventa y ocho millones pesos) a MM\$3.878 (tres mil ochocientos setenta y ocho millones de pesos, presupuesto aprobado por DIPRES).

El Servicio Médico entregó durante el año 2012; 218.224 prestaciones, experimentado un incremento de un 12,4% en relación al año 2011. En tanto el Servicio Odontológico realizó durante el año 2012, 71.679 atenciones en sus distintas especialidades, reflejando una disminución de un 6,4% respecto del año 2011

Área Administradora de Fondos de Salud

En el contexto del rol su rol asegurador de salud, DIPRECA incrementó los recursos destinados al financiamiento de las prestaciones de salud en un 11,4% y mejoras en la eficiencia de su administración. Lo anterior permitió financiar un total 5.636.572 prestaciones de Salud, un 2,3% más que el año 2011 y que incluye al HOSDIP, Sermed y la red de prestadores del extra sistema de salud, con los que DIPRECA mantiene Convenio.

Entre los principales logros del Administrador de Fondos de Salud, en adelante AFS, se puede destacar la reducción del tiempo de tramitación del reintegro médico (reembolso de prestaciones médicas) desde 30 a 5 días para las atenciones del extra sistema que en una primera fase se aplicará a las consultas médicas, exámenes y prestaciones de imagenología, a las que progresivamente se sumarán las demás.

Durante el año 2012, esta Unidad de Negocio certificó el proceso de Seguro de Salud bajo la norma ISO 9001:2008, y se implementó la totalidad de los procesos del área Administradora de Fondos de Salud, los que serán certificados durante el año 2013.

Para procesar los reintegros (reembolso) por prestaciones médicas asociadas consultas, exámenes e imagenología del extrasistema de salud, se diseñó un software que permite disminuir los procesos de pagos actuales, de entre 4 a 6 meses a tan sólo 48 horas, el cual se realiza en la Plataforma de Atención al Beneficiario y que actualmente se implementa como piloto en la Región Metropolitana y también en algunas regiones.

Junto a lo anterior, y a partir del trabajo efectuado en capacitación e implementación de nuevas aplicaciones tecnológicas, se han logrado mejorar los tiempos involucrados en el proceso de liquidación, de unos 300 mil registros de prestaciones mensuales, equivalentes a más de MM\$1.000 (mil millones de pesos), acortando el plazo de tramitación de las facturas de nuestros prestadores a menos de 60 días desde que se recepciona.

En esta misma línea de trabajo, y con el objeto de agilizar la tramitación del bono médico, se habilitó la posibilidad de facturar vía certificado, en complemento al uso de la aplicación de emisión del bono web. Para ello, durante estos últimos meses, se ha capacitado y habilitado a los prestadores de salud del sistema de DIPRECA para que migren hacia esta modalidad de facturación, la cual entrega enormes beneficios sobre el manejo de información, reducción de errores y plazos de los procesos de pagos de beneficios médicos. A la fecha, se ha iniciado el trabajo con los principales prestadores del extrasistema, tales como Hospitales Navales, Megasalud, Inmunomédica, entre otros, los que representan el 46% de los montos facturados durante 2011, y se espera tener migrado para el primer semestre de 2013, al 80% de los principales prestadores.

En el ámbito de la gestión de Convenios, se firmaron 39 nuevos Convenios con prestadores de Salud, un 4% más que el año anterior entre los cuales destaca el Convenio con Inmunomédica cuyo objeto es que los(as) beneficiarios(as) activos(as) de la VIII y IX regiones, puedan realizarse sin costo alguno el examen de Medicina Preventiva, el cual se ampliará progresivamente y el Convenio con MegaSalud que tiene por objeto entregar Atención Odontológica Ambulatoria a todos(as) los(as) beneficiarios(as) de la DIPRECA en regiones y que además contempla un 55% de descuento sobre el valor del Arancel del Colegio de Dentistas.

Actualmente se están estandarizando los valores de cada una de las prestaciones con el HOSDIP, estableciendo para ello un sistema de aranceles en base a precios de mercado, a diferencia de los precios con los que se trabajaba hasta diciembre de 2011, que consideraban sólo un valor referencial de FONASA, los que no tenían relación con el valor real de la prestación.

Lo anterior ha permitido al AFS negociar prestaciones por paquete y efectuar pagos de acuerdo a las prestaciones reales efectuadas y no por transferencias corrientes, como se hacía hasta el año 2011, optimizando con ello la administración de los Fondos de Salud.

En relación a la Administración del Seguro de Salud, se analizaron cuentas del seguro, lo que permitió el registro correcto y una recuperación de los pagos de siniestros, disminuyendo con ello aproximadamente \$MM2.000 (dos mil millones de pesos) la cuenta por cobrar a las compañías de seguro.

Junto con lo anterior, se redujo la brecha en los plazos de cobranza por parte de las compañías de seguro de 45 a 20 días. En las pólizas del año 2013, se incluyeron los plazos de pago por parte de la Compañía 20 en días.

El monto recaudado por concepto de Seguro Complementario de Salud, fue para el año 2012 de MM\$12.796 (doce mil setecientos noventa y seis millones de pesos), lo que refleja un crecimiento de aproximadamente un 9% en relación al año 2011.

Área Pensiones

Se certificó bajo estándar de calidad ISO 9001:2008, del 100% de los procesos de la Unidad de Negocio Administración de Pensiones, producto estratégico esencial y de gran impacto en los beneficiarios y del presupuesto Institucional, aproximadamente el 85% del total. En este mismo contexto, se dio continuidad a la Campaña de la Calidad Institucional, orientada a difundir internamente su relevancia y la búsqueda de la excelencia en los productos entregados a nuestros beneficiarios.

Como parte de los resultados de la optimización de los procesos que fueron certificados, se redujo en un día el tiempo de tramitación de los procesos de primer pago de pensiones normales (Imponentes) y de montepío (cargas que reciben la pensión una vez fallecido el imponente), además del proceso de pago de asignaciones familiares.

Durante el año 2012 el área Pensiones contó con un presupuesto cercano a los MM\$455.000 (cuatrocientos cincuenta y cinco mil millones de pesos), incremento de un 7% respecto del presupuesto 2011. Lo anterior permitió pagar un total de 454.966 pensiones, un 7,2% más de pensiones que el año anterior.

Durante el año 2012 se dio inicio al Plan de Desarrollo Tecnológico del Área de Pensiones, orientado a mejorar los principales Sistemas de Información asociados a los productos del Área.

Además, se implementarán los siguientes sistemas:

2.5.3.5.1 Base de Información del Beneficiario (BUB), con el propósito de entregar información más segura y eliminar los errores en la administración de las imposiciones, pensiones y de salud.

2.5.3.5.2 Sistema de información de asignaciones familiares para beneficiarios/as pasivos para el control y entrega de reconocimiento de cargas familiares, permitiendo la optimización de los tiempos de respuesta para la entrega de servicios a nuestros/as imponentes.

2.5.3.5.3 Sistema de información de Bonos de Reconocimiento, tendientes a mejorar la información que contiene y procesa este Sistema, y a su vez, optimizar el proceso informático de entrega y control de ellos.

Área Asistencias

En relación al producto **Asistencia Financiera**, el número de préstamos de auxilio otorgados en el año 2012, éste fue de 18.478, reflejando un incremento de un 17% respecto al año 2011. Lo anterior, por un monto de M\$6.056 (seis mil cincuenta y seis millones) un 5% más que el año anterior.

La priorización de este tipo de préstamos (de mayor y más rápido retorno), permitió incrementar la rotación del capital, lo que para el año 2012 arrojó un resultado aproximado de un 8% superior al del año 2011 para el Fondo.

Durante el año 2012 se entregaron 438 préstamos habitacionales por un monto de M\$ 1.410 (mil cuatrocientos diez millones de pesos), un 10% más que en el año 2011. Respecto a la cantidad de préstamos, el año 2012 se otorgó un total de 489 préstamos, un 12% más que en el 2011

En el contexto de la calidad, se implementó la totalidad de los procesos asociados a Asistencia Financiera, los que serán certificados durante el año 2013.

Respecto al producto **Asistencia Social**, el servicio de asistencia social, durante el año 2012, realizó 7.242 atenciones sociales, 15% más de atenciones que el año 2011 y un 90% más de las realizadas en el 2010, teniendo como resultado la disminución de los estados de vulnerabilidad de los/as beneficiarios/as, en línea con las políticas sociales gubernamentales e incorporando temáticas derivadas de la seguridad social nacional.

En relación a calidad, también se implementó el 100% de los procesos del producto Asistencia Social, los que serán certificados durante el año 2013.

A contar del año 2012, se está ejecutando un nuevo programa en el que se realizan a lo menos 2 comisiones móviles mensuales de una semana de duración, que permite otorgar atención social a los/as beneficiarios/as de regiones donde DIPRECA tiene representación, entregando cobertura de este beneficio a un 44 % de imponentes en provincias.

Durante el año 2012 se implementó un programa dirigido a los adultos mayores pensionados/as de DIPRECA, orientado a entregar una didáctica metodología en el manejo de computadores e Internet, con el objeto de acceder a información y servicios a través de la página web institucional de la DIPRECA.

En el caso de las oficinas regionales de la VII, V y RM, la actividad se realizó a través de una moderna sala de clases móvil, con capacidad para recibir a 20 alumnos por jornada y que contaba con equipos portátiles de última generación. El curso tuvo una duración de 8 horas, fue dirigido por un relator especializado en educación de Adultos Mayores y permitió incorporar a 152 personas a esta actividad. El requisito fundamental es que los asistentes tengan poco o ningún conocimiento sobre el uso de las plataformas digitales. Este programa continuará durante el año 2013.

Finalmente en relación al producto **Asistencia Jurídica**, se entregó 421 atenciones, reflejando una reducción del 13% en relación al año anterior y que se explica por la disminución de consultas de los imponentes pasivos.

Se patrocinaron alrededor de 50 causas y sólo 3 nuevas que igualmente reflejan una disminución en relación al año anterior. Lo anterior, se explica por la modificación al procedimiento de declaración de interdicción, que se ha simplificado no siendo necesario en la actualidad un juicio, sino la sola constatación de incapacidad por parte del juez.

Beneficiarios

En el mes de Enero del 2012, se abrió dos nuevas Oficinas Regionales a partir del mes de Enero, en la región de Arica y Parinacota, cuya población beneficiaria es de 4.609, y que funciona en dependencias de Carabineros de Chile de dicha zona, junto con la de la Región de los Ríos, con una población beneficiaria de 5.412, la que se ubica en una dependencia de Gendarmería de Chile en la Isla Teja.

Finalmente, se abrió una tercera oficina regional implementada en la Región de Aysén, con una población beneficiaria de 3.362 y cuyas instalaciones se ubican en una dependencia de Carabineros de Chile.

En relación a la Plataforma Chileatiende, durante el año 2012 DIPRECA llegó a ser el segundo servicio en el número de trámites, lo que denota la importancia de esta alianza para canalizar los requerimientos de información de nuestros/as beneficiarios/as de todo Chile.

Se incorporó dos nuevos trámites a la plataforma Chileatiende, A contar del mes de marzo se implementó la solicitud de certificados de renta, la cual apunta a toda la población pasiva e imponentes de DIPRECA en todos los puntos de atención del IPS. Esta aplicación fue desarrollada con el objetivo de facilitar la obtención, a nivel nacional, de este importante documento para todos los beneficiarios de DIPRECA.

A contar del mes de julio se implementó en las oficinas regionales el segundo servicio comprometido para el año, el cual correspondió al servicio “cambio en la modalidad de pago”.

Se mejoró la Infraestructura de las Oficinas Regionales para atención de regiones, reparando las instalaciones y dotándolas de las condiciones que permitan atender de la mejor forma a los beneficiarios.

Adquisición de un Sistema Administrador de filas para todas las Oficinas regionales, lo que permitirá gestionar de manera más oportuna las solicitudes, consultas y trámites que realicen los beneficiarios de regiones.

Áreas de apoyo transversal

En el Área gestión, durante este año, se dio cumplimiento al 100% de las Metas comprometidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, suscrito por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, además de un 85% de los objetivos de gestión institucional comprometidos.

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

Se implementa un nuevo proceso de planificación institucional por periodos de cuatro años, denominado “Plan de Mediano Plazo” (PMP), que se actualiza en forma anual y que tiene por objeto incorporar los proyectos y planes de mejora que surgen a partir de los resultados de las Unidades de Negocio del año anterior, de los estudios y los nuevos compromisos adquiridos por la institución, lo

que permite modelar un proyecto institucional que constituye la base de la formulación y discusión presupuestaria del año siguiente, asegurando con ello el financiamiento de las actividades, además del control en la ejecución de ellas y así mejorar permanente los Servicios entregados a los beneficiarios. Lo anterior, se agrega a la gestión y control de las operaciones y el presupuesto, por Unidad de Negocio/Servicio, ya implementadas durante los años anteriores.

En el Área Financiero - Contable se implementó un Sistema de reporte información financiero contable y presupuestaria mensual, que considera una nueva metodología de gestión, Financiero – contable y Presupuestario basada en la ejecución de los Estados Financieros de la Institución, Balances, Estado de Resultados, Flujo efectivo, Estados de cambios del patrimonio, entre otras materias, financieras/contables, que permita la formulación y control presupuestario de cada una de éstas, de manera tal que permita la gestión eficiente de los recursos a nivel interno y externo, además de información oportuna para la toma de decisiones.

En el Área Comunicaciones se desarrolló nuevos canales de comunicación con los beneficiarios, que permitirán hacer llegar de forma más efectiva información sobre los actuales y nuevos productos que entrega DIPRECA, como asimismo los pasos a seguir para acceder a ellos. Es por ello que además de continuar las permanentes charlas y programas radiales, se trabajó en la implementación de la Revista “Mas Cerca” y el Canal de Televisión DIPRECA TV, cuyo lanzamiento e inicio de transmisiones respectivos, fueron a partir del mes de Enero de este año.

En el ámbito legal, se desarrollaron dos textos de anteproyectos de ley que serán ingresados a tramitación el primer semestre del 2013; uno que contempla la reestructuración orgánica de DIPRECA, faculta la dictación de Decretos que permiten reorganizar la dotación y remuneraciones y redestina el remanente del Fondo Revalorizador de Pensiones a la cobertura de prestaciones de Salud. Otro que incorpora a los beneficiarios DIPRECA al régimen de Garantías Explícitas de Salud de la Ley 19.966, hace efectivo el derecho al libre acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y otorga protección a quienes resulten inválidos por acto de Servicio o consecuencia de estos a Carabineros, Policía de Investigaciones y Gendarmería.

Por último, se elaboró un anteproyecto que se ingresó a tramitación legislativa el cual elimina la cotización de previsión para los imponentes mayores de 65 años, acota el derecho a reliquidar pensiones, pone término a la existencia del régimen de dobles Pensiones, reencasilla al Personal Civil y acota la contabilización de años de abono para el retiro.

Se hizo un análisis y reapertura de cuentas por cobrar por MM\$ 105 (ciento cinco millones de pesos) de cobranzas judiciales, cuyos casos habían sido cerrados y se reabrieron, además de 33 nuevas demandas interpuestas por un total de MM\$117 (ciento diecisiete millones de pesos).

Durante el año 2012 se dio inicio al Plan de Desarrollo Tecnológico del Área de Pensiones, orientado a mejorar los principales Sistemas de Información asociados a los productos de Pensiones, Administradores de Fondos de Salud.

En cuanto a la Gestión de Recursos Humanos, se finalizó y consolidó el “Proyecto de modernización de la estructura organizacional y de compensaciones de la DIPRECA” que incluye un estudio de la dotación óptima para cada Unidad de Negocio, la descripción y valoración de cargos, un análisis de equidad de remuneraciones y evaluación de la competitividad con otros servicios públicos, un sistema de evaluación de potencial y planificación de carrera y algunas modificaciones legales. Esta iniciativa está siendo sometida a las instancias gubernamentales y legislativas para su trámite y aprobación.

Por último, en lo que respecta a Integración de Servicios, durante el año 2012, se dio inicio al levantamiento del Programa Médico Arquitectónico² que será la base del Plan Maestro y del anteproyecto, finalizando con presentación a Contraloría General de la República (CGR) de Bases de Licitación ampliación y remodelación del edificio principal de Hospital DIPRECA, llamado Proyecto Zócalo.

2 Programa Médico Arquitectónico: Instancia en la que se ordena y estructura, en función del organigrama u organización funcional de la institución el uso de cada recinto; el número o cantidad de ellos y los m² de superficie asociados a cada uno, respecto de todos los servicios clínicos; de apoyo diagnóstico, tratamiento; dependencias administrativas y de atención.

Plan Maestro: expresión gráfica y planimétrica de un PMA, a nivel volumétrico y de zonificación, que permite visualizar el tamaño y la ubicación relativa de cada unidad funcional y edificios que pueden conformar un proyecto, por piso, y la relación física y funcional entre ellos, además de destacar las circulaciones generales, que los relacionan.

Anteproyecto: expresa gráficamente, por medio planos horizontales (plantas) de cada piso, con cortes y elevaciones, la organización y solución formal y funcional del proyecto en el terreno, definido en el PMA, que servirá de base para la etapa posterior de desarrollo del proyecto de arquitectura y especialidades concurrentes a él.

4. Desafíos para el año 2013

En el contexto del compromiso de “Mejorar la calidad de atención de los usuarios”, DIPRECA continuará el trabajo que está desarrollando, el cual está orientado a mejorar la gestión interna y externa de la organización, de manera tal que permita entregar cada año más y mejores servicios a sus beneficiarios en términos de calidad, al mismo tiempo que se mejora la eficiencia en el modelo y de los procesos de provisión de éstos.

- Mejora en los indicadores de gestión hospitalaria para entregar prestaciones de salud oportunas y de calidad a los/as beneficiarios/as.
 - Días estada: 6.5
 - Índice de sustitución: 1.8
 - Índice ocupacional: 80%
- Cobertura de un 15% de los beneficiarios pasivos de la Región Metropolitana en la entrega del Programa de Salud Integral
- Apertura Oficina regional de Rancagua, para lo cual se considera un presupuesto de aproximadamente M\$14.000 (catorce mil millones de pesos).
- Certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del 100% de los procesos de Administración de Fondos de Salud, Asistencia Financiera y Asistencia Social, además del proceso transversal de Recursos Humanos.

Junto con lo anterior, mantener la certificación del 100% de los procesos de Pensiones e implementar los procesos de Asistencia Jurídica. Todo lo anterior, tiene un presupuesto asignado de aproximadamente M\$8.000 (ocho mil millones de pesos).

- Optimizar los tiempos de tramitación de los productos asociados al área Pensiones, que permitirá responder como promedio en un día menos a las solicitudes de los beneficiarios.
- Diseñar un modelo de pronóstico y control del presupuesto orientado a determinar las fuentes de información y el costo, para desarrollar un modelo de estadístico que permita presupuestar los gastos en pensiones y cuotas mortuorias.
- Se implementará nuevamente el Programa “DIPRECA móvil” en el área Centro – Norte del país, partiendo en la Serena y recorriendo por Coquimbo, Illapel, los andes y San Antonio con lo que se espera llegar a unos 400 beneficiarios.

- Incorporación de tres nuevos trámites a la Plataforma Chileatiende: Certificado de Pensión vitalicia, Certificado de Pensión de Montepío y Certificado de deuda médica, lo anterior permitirá descentralizar la tramitación de estos documentos a todas las ciudades en que tienen presencia las Oficinas IPS-ChileAtiende.
- Inicio de transmisiones del canal DIPRECATV que permitirá incrementar la cobertura de difusión a 5 Oficinas Regionales en una primera etapa. La segunda etapa a implementar el año 2014, considera el 100% de las Oficinas Regionales.

Complementando lo anterior, la puesta en circulación de la revista “Más Cerca”, que permitirá llegar a aproximadamente 20.000 beneficiarios. Para lo anterior, se considera un presupuesto estimado de M\$37.000 (treinta y siete mil millones de pesos)

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Actual Ley Orgánica de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, está contenida en el Decreto Ley N° 844, publicado en Diario Oficial de fecha 11 de Enero de 1975 y sus posteriores modificaciones. El Reglamento Orgánico del Servicio, está contenido en el Decreto Supremo N° 103, publicado en el Diario Oficial el 14 de Abril de 1975 y sus modificaciones posteriores,

DIPRECA, es un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por intermedio de la Subsecretaría del Interior y la División de Carabineros y que otorga los beneficios que señala su propia Ley Orgánica.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

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

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

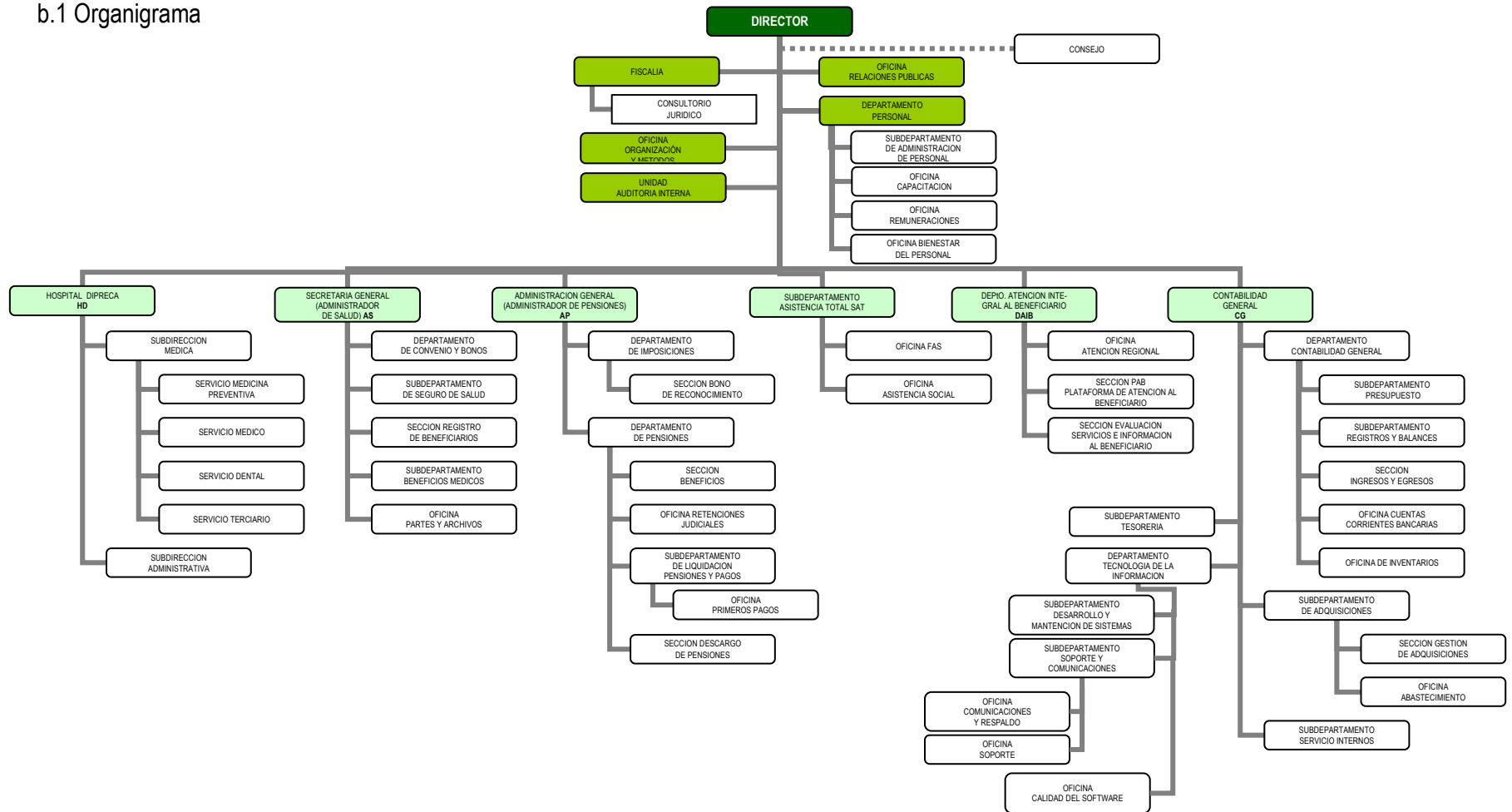
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<p>Pensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensiones Normales y/o Montepíos • Primeros Pagos • Asignación Familiar • Bonificación Artículo 19 • Retenciones Judiciales • Bonos de Reconocimiento • Cuotas Mortuorias • Devolución de Imposiciones • Desahucios e Indemnizaciones 	
	<p>Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestaciones de Salud • Administración de Fondos de Salud 	
	<p>Asistencia Financiera, Social y Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préstamos • Asistencia Social • Asistencia Jurídica 	

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

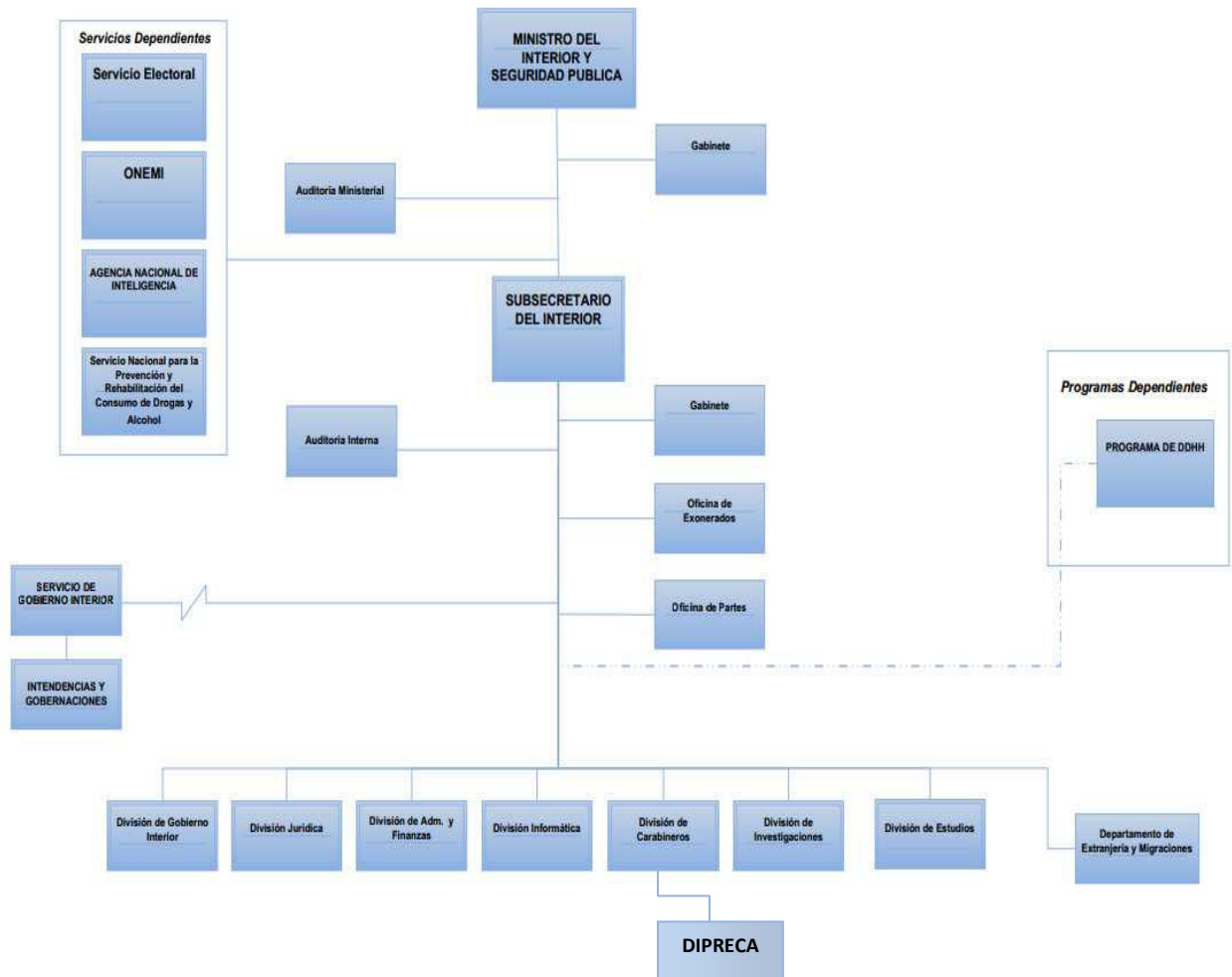
Número	Nombre
1	Pensionados y montepiados del sistema DIPRECA.
2	Cargas Familiares de los pensionados y montepiados del sistema DIPRECA.
3	Personal en servicio activo de Carabineros de Chile.
4	Personal en servicio activo de Policía de Investigaciones de Chile.
5	Personal en servicio activo de Gendarmería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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

b.1 Organigrama



b.2 Ubicación en la estructura del Ministerio



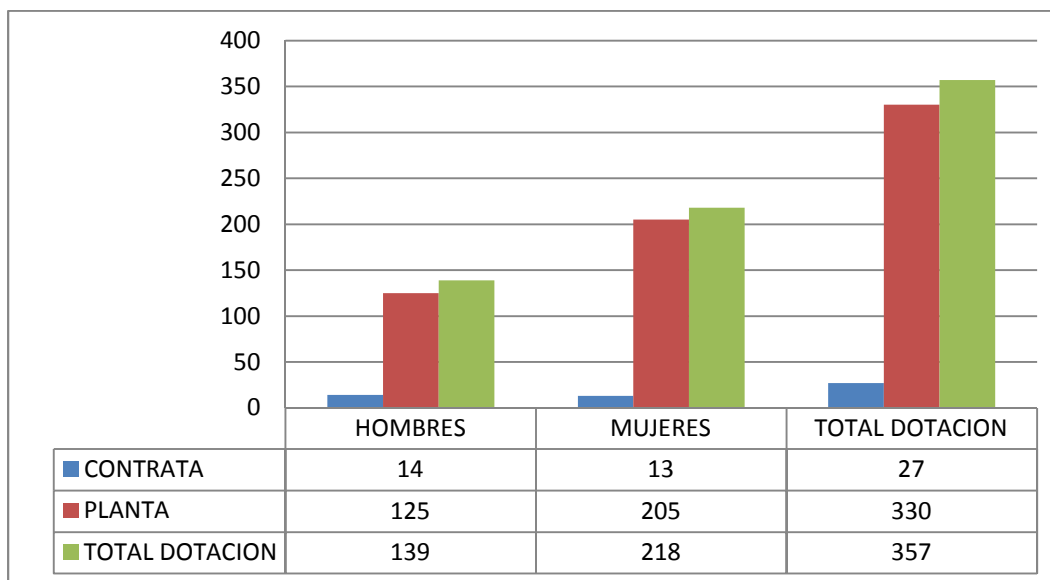
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director del Servicio	Carlos Jerez Hernández
Fiscal	Jorge Fuentealba Fontecilla
Director del Hospital DIPRECA	Sergio Prieto Franzoy
Jefe (S) Secretaría General (Administrador de Fondo de Salud)	Sergio Godoy Apablaza
Jefe Contabilidad General	Ricardo Nesvara Herrera
Jefe Administración General (Administrador Fondo de Pensiones)	Luis Justiniano Rodríguez
Jefa Departamento de Atención Integral al (la) Beneficiario(a)	Viviana Soto Abarca
Jefa Subdepartamento de Asistencia Total	Ximena Uribe Álvarez
Jefa (S) Departamento de Personal	Cecilia Novoa Cisternas
Jefa Oficina de Organización y Métodos	Paulina Díaz Sotelo
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Alfonso Navarro Soto
Jefe Oficina de Relaciones Públicas	Daniel Morales Ponce de León

Anexo 2: Recursos Humanos

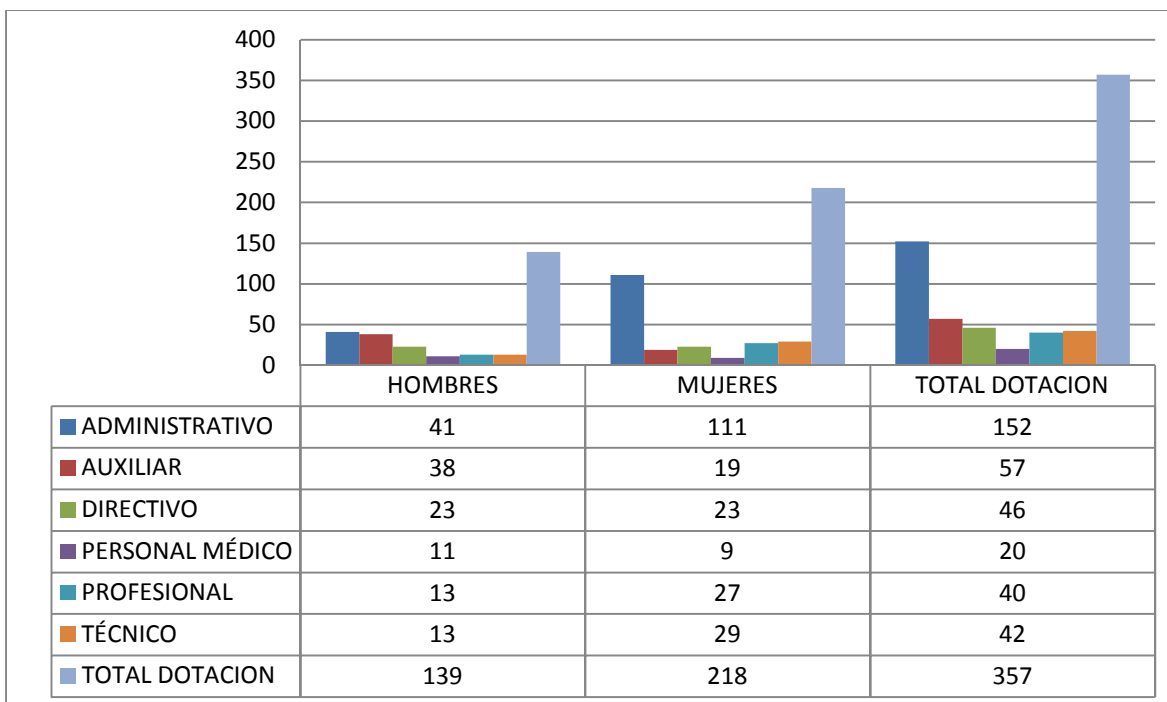
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012³ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

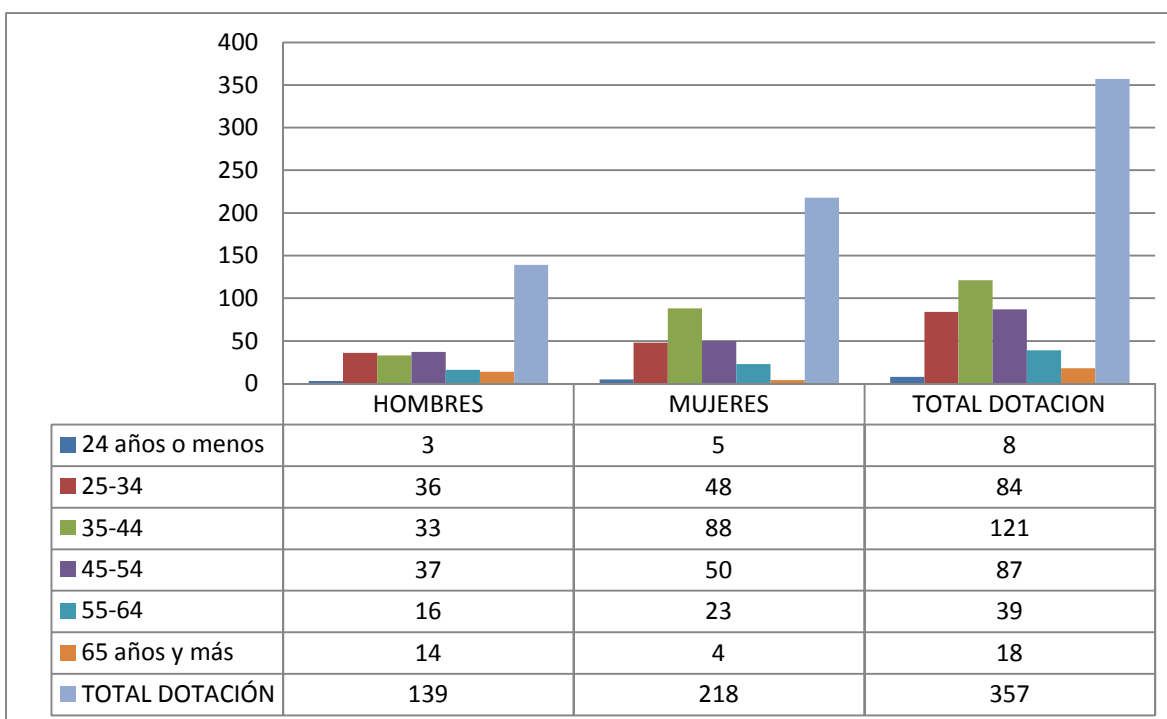


³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

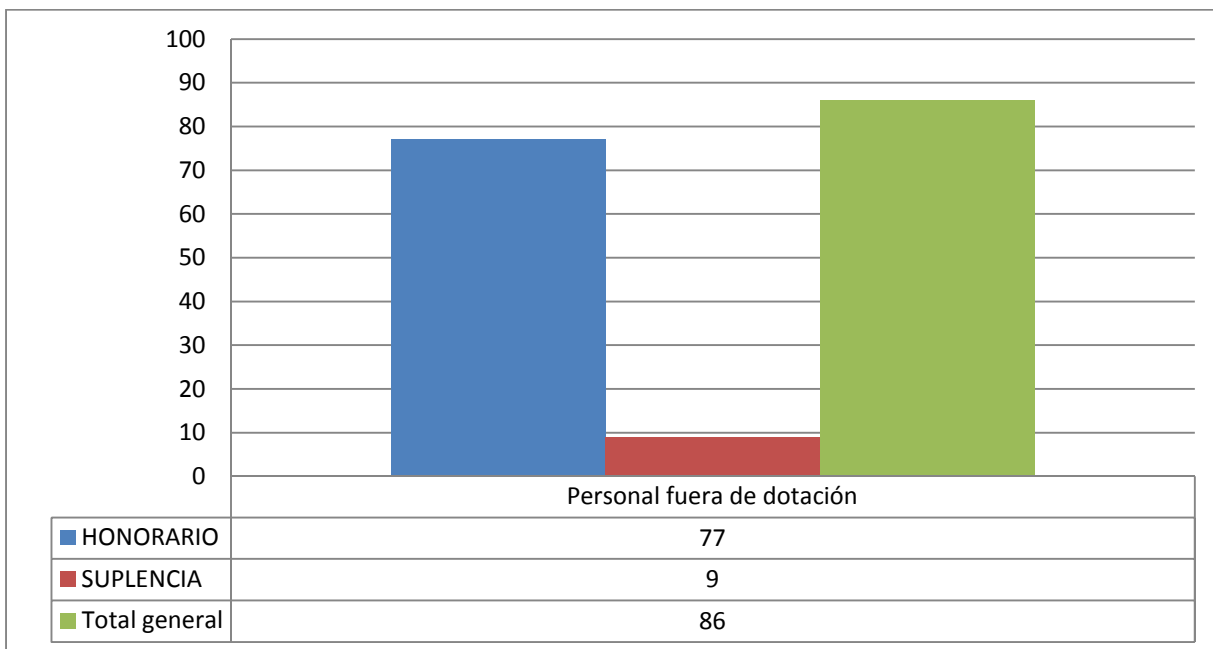
- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2012⁴, por tipo de contrato



4 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas	
		2011	2012			
1. Reclutamiento y Selección						
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁸	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	---	18,57	---	1	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	---	100	---	1	
2. Rotación de Personal						
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3,38	8,68	256,80		
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.						
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	1	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	1	
• Retiros voluntarios						
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	1	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,23	8,40	14,64		
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,28	---	1	

5 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

6 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

7 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

8 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	136,36	1,38	9881,15	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	7,69	9,24	120,15	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	0,0	0,0	---	1
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	81,53	69,18	84,85	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	25,63	21,64	84,43	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	34,75	42,85	123,30	
4.4 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	---	1
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1,25	0,96	133,33	

9 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2011	2012		
• Licencias médicas de otro tipo ¹¹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,85	0,35	242,85	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,0	0,0	---	1
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0,40	0,72	55,55	
7. Evaluación del Desempeño¹²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	97,59	96,8	99,19	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	2,41	3,2	132,7	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0			
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0			
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹³ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	NO	---	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	---	

NOTAS:

1. No se ha indicado el Avance o Deterioro en la Gestión, dado que uno de los factores (2011 o 2012) es equivalente a 0 (cero).

¹¹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹² Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹³ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹⁴ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y c) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011	Monto Año 2012	Notas
	M\$¹⁵	M\$	
INGRESOS	543.807.628	554.898.121	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	98.521.600	104.074.973	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.224.030	8.675.248	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	124.861	190.316	
INGRESOS DE OPERACION	185.975	180.399	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.393.786	1.704.270	
APORTE FISCAL	422.935.817	425.953.211	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.929	-	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.662.636	2.000.000	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	11.753.994	12.119.704	
GASTOS	541.755.261	554.438.680	
GASTOS EN PERSONAL	2.913.189	3.327.407	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.594.194	1.116.365	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	468.839.154	485.670.297	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	49.933.788	48.333.116	
OTROS GASTOS CORRIENTES	778.521	322.095	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	847.248	338.350	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	1.905.606	1.950.000	
PRESTAMOS	13.284.640	12.220.981	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.658.921	1.160.069	
RESULTADO	2.052.367	459.441	

¹⁵ La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas ¹⁹
			INGRESOS	547.983.838	556.606.637	554.898.121	1.708.516	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	101.404.377	103.236.284	104.074.973	-838.689	
	01		Aportes del Empleador	425.529	200.089	144.223	55.866	
	02		Aportes del Trabajador	100.978.848	103.036.195	103.930.750	-894.555	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.259.898	8.230.661	8.675.248	-444.587	
	02		Del Gobierno Central	370.291	370.291	301.308	68.983	
		004	Fondo Unico de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía De Otras Entidades Públicas	370.291	370.291	301.308	68.983	
	03		De Otras Entidades Públicas	5.889.607	7.860.370	8.373.940	-513.570	
		001	Fondo de Auxilio Social	5.551.200	7.604.555	8.122.941	-518.386	
		012	Comisión Revalorizadora de Pensiones	338.407	255.815	250.999	4.816	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	109.006	214.084	190.316	23.768	
07			INGRESOS DE OPERACION	188.305	200.642	180.399	20.243	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.599.505	1.814.178	1.704.270	109.908	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	1.102	1.984	2.474	-490	
	99		Otros	1.598.403	1.812.194	1.701.796	110.398	
09			APORTE FISCAL	425.244.572	427.732.628	425.953.211	1.779.417	
	01		Libre	425.244.572	427.732.628	425.953.211	1.779.417	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	15				
	04		Mobiliario y Otros	15				
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS		2.000.000	2.000.000		
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	13.178.160	13.178.160	12.119.704	1.058.456	
	01		De Asistencia Social	5.448	5.448	2.280	3.168	
	05		Médicos	13.172.712	13.172.712	12.117.424	1.055.288	
			GASTOS	548.034.678	563.836.392	554.438.680	9.397.712	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

21		GASTOS EN PERSONAL	3.311.134	3.353.547	3.327.407	26.140
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.985.812	2.347.559	1.116.365	1.231.194
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	485.345.811	490.144.187	485.670.297	4.473.890
	01	Prestaciones Previsionales	456.469.178	461.252.542	461.310.546	-58.004
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	450.545.660	453.079.860	453.739.975	-660.115
	002	Bonificaciones	239.445	2.727.501	2.725.053	2.448
	003	Bono de Reconocimiento	4.486.030	4.192.735	3.630.244	562.491
	004	Desahucios e Indemnizaciones	409.224	332.846	332.847	-1
	006	Asignación por Muerte	647.186	796.094	794.035	2.059
	008	Devolución de Imposiciones	141.633	123.506	88.392	35.114
	02	Prestaciones de Asistencia Social	370.291	370.291	306.655	63.636
	001	Asignación Familiar	370.291	370.291	306.655	63.636
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	28.506.342	28.521.354	24.053.096	4.468.258
	001	Indemnización de Cargo Fiscal		8.957		8.957
	002	Beneficios Médicos	28.506.342	28.506.342	24.047.044	4.459.298
	004	Otras indemnizaciones		6.055	6.052	3
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	43.363.852	48.529.906	48.333.116	196.790
	03	A Otras Entidades Públicas	43.363.852	48.529.906	48.333.116	196.790
	281	Fondo de Auxilio Social	5.551.200	7.868.382	7.868.381	1
	282	Fondo Desahucio Mutualidad de Carabineros	257	155	125	30
	283	Aporte Medicina Preventiva	2.308.712	3.823.808	3.823.810	-2
	284	Aporte Fondo de Desahucio Carabineros	320.052	299.894	230.922	68.972
	285	Aporte Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	97.728	102.488	73.819	28.669
	286	Fondo Medicina Preventiva	6.357.786	6.357.786	6.286.647	71.139
	287	Hospital de Carabineros	5.954.180	6.107.032	6.107.032	
	288	Fondo Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	12.700.860	13.570.875	13.570.042	833
	289	Comisión Revalorizadora de Pensiones	8.302.417	8.504.757	8.504.756	1
	290	Aporte Fondo Desahucio Policía de Investigaciones	315.147	255.816	255.818	-2
	291	Fondos Servicio Odontológico	940.620	952.620	947.986	4.634
	292	Fondo Servicio Médico Hospital Dirección de Previsión de Carabineros	514.893	686.293	663.778	22.515
26		OTROS GASTOS CORRIENTES		324.768	322.095	2.673
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		324.768	322.095	2.673

29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	759.908	759.908	338.350	421.558
	04	Mobiliario y Otros	6.809	16.809	4.517	12.292
	05	Máquinas y Equipos	31.090	21.090	8.947	12.143
	06	Equipos Informáticos	220.541	220.541	218.959	1.582
	07	Programas Informáticos	501.468	501.468	105.927	395.541
30		ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS		2.082.586	1.950.000	132.586
	01	Compra de Títulos y Valores		2.082.586	1.950.000	132.586
32		PRESTAMOS	13.178.161	13.178.161	12.220.981	957.180
	01	De Asistencia Social	5.449	5.449		5.449
	05	Médicos	13.172.712	13.172.712	12.220.981	951.731
34		SERVICIO DE LA DEUDA	90.000	3.115.770	1.160.069	1.955.701
	07	Deuda Flotante	90.000	3.115.770	1.160.069	1.955.701
RESULTADO			-50.840	-7.229.755	459.441	-7.689.196

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹ 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	Porcentaje	100.49	95.83	99.4	103.7	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	Porcentaje	94.46	98.14	98.41	100.2	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	Porcentaje	103	100	101.4	101.4	
	[IP percibidos / Ley inicial]	Porcentaje	113.04	101.89	104.1	102.7	
	[DF/ Saldo final de caja]	Porcentaje	18.4	11.38	45	395	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	Porcentaje	49.31	14.11	45	319	

20 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

21 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012²³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		14.154.201	459.431	14.613.632
Carteras Netas			-8.571	-8.571
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-8.751	-8.751
Disponibilidad Neta		6.769.422	12.481.431	19.250.853
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	6.769.422	12.481.431	19.250.853
Extrapresupuestario neto		7.384.779	-12.013.429	-4.628.650
113	Fondos Especiales	7.767.179	-6.874.444	892.735
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	10.162.629	8.950.421	19.113.050
214	Depósitos a Terceros	-10.545.029	-14.089.406	-24.634.435

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Aporte medicina Preventiva	2.308.712	3.823.808	3.823.808	

f) Transferencias²⁴

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 ²⁵ (M\$)	Presupuesto Final2012 ²⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	20.045.000	19.918.119	19.852.524	65.595	
Bienes y Servicios de Consumo	18.174.263	13.830.100	14.347.630	-517.530	
Inversión Real	719.000	1.179.000	864.527	314.473	
Otros ²⁸	7.247.871	11.228.5004	11.362.963	-134.459	
TOTAL TRANSFERENCIAS	46.186.134	46.155.723	46.427.644	-271.921	

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

25 Corresponde al aprobado en el Congreso.

26 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

27 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

28 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁹

No aplica. El Servicio no cuenta con SubTítulos 30 y 31.

²⁹ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 9											
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁰	% Cumplimiento ³¹	Notas	
				2010	2011	2012					
Asistencia financiera, social y jurídica.	Tiempo promedio de tramitación de los informes Sociales de Asignaciones Familiares por Nieto abandonado de la Región Metropolitana durante el año t.	(Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t)	días				7.00días (175.00/25.00)				
				9.72días	8.06días	6.77días					
				(175.00/18.00)	(266.00/33.00)	(210.00/31.00)					
							H: 7.00				
							(87.50/12.50)	SI	103.00%		
			Hombres:		M: 0.00	M: 0.00	M: 0.00	M: 7.00			
		Enfoque de Género: Si	Mujeres:					(87.50/12.50)			
Asistencia financiera, social y jurídica.	Porcentaje de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social en el período de una semana durante el año t.	(N° de Oficinas Regionales DIPRECA con visita programada año t)*100	%	0.00%	100.00%	118.18%	100.00%				
	Enfoque de Género: No			(0.00/0.00)*100	(8.00/8.00)*100	(26.00/22.00)*100	(11.00/11.00)*100	SI	118.00%	1	

30 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

31 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

**Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁰	% Cumplimiento ³¹	Notas
				2010	2011	2012				
Pensiones	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días	(N° de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t / Total de primer pago de pensiones tramitados durante el año t) * 100	%	N.M.	0.00%	73.68%	70.00%	SI	105.00%	
	Enfoque de Género: No					(1086.00 / 1474.00) * 100	(756.00 / 1080.00) * 100			
Pensiones	Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t / Total de montepíos tramitados año t)	días	0.00 días	15.98 días	14.51 días	15.00 días	SI	103.00%	
	Enfoque de Género: No			(0.00 / 0.00)	(20961.00 / 1312.00)	(16194.00 / 1116.00)	(18825.00 / 1255.00)			
Asistencia financiera, social y jurídica.	Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago durante el año t.	(Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo habitacional año t / Total de préstamos año t)	días	8.73 días	4.03 días	3.94 días	4.00 días	SI	102.00%	
	Enfoque de Género: No			(2567.00 / 294.00)	(1446.00 / 359.00)	(1899.00 / 482.00)	(1680.00 / 420.00)			

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁰	% Cumplimiento ³¹	Notas
				2010	2011	2012				
Asistencia financiera, social y jurídica.	Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t.	(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t)	días	14.92 días	4.88 días	4.00 días	4.00 días (60.00/15.00)	SI	100.00%	
				(179.00/12.00)	(83.00/17.00)	(12.00/3.00)	H: 4.00 (30.00/7.50)			
	Enfoque de Género: Si	Hombres:	M: 0.00	M: 0.00	M: 0.00	M: 4.00				
	Mujeres:				(30.00/7.50)					
Pensiones	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	días	15.83 días	13.10 días	12.00 días	12.00 días	SI	100.00%	
				(8752.00/553.00)	(9706.00/741.00)	(9563.00/797.00)	(8400.00/700.00)			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Otros indicadores de Desempeño medidos por el Servicio

Nombre Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia Medición	Medición Periodo 2012
1. Porcentaje de Satisfacción Beneficiaria.	(Número de Beneficiarios que consideran la atención Muy Satisfactoria/Número de Beneficiarios Encuestados)*100	89%	Semestral	92%
2. Porcentaje de Incorporación de Servicios Entregados en Centros IPS y en Oficinas Regionales.	(Número de Servicios Incorporados/Número de Servicios Programados)*100	100%	Anual	100%
3. Porcentaje de Respuestas a Reclamos Entregadas en Tiempo Igual o Inferior a 10 días hábiles.	(Número de Respuestas a Reclamos Entregadas en Tiempo Igual o Inferior a 10 días hábiles/Número Total de Reclamos Recepcionados)*100	100%	Semestral	47,60%
4. Porcentaje de Préstamos de Auxilio, otorgados en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles en Oficinas Regionales.	(Número de préstamos de auxilio otorgados en un periodo igual o inferior a 2 Días Hábiles/Número Total de Préstamos de Auxilio Otorgados en Oficinas Regionales)*100	95%	Trimestral	98,50%
5. Porcentaje Ejecución Presupuestaria	(Monto total ejecutado en el periodo t/Monto total presupuestado en el año t)*100%	100%	Mensual	98,70%
6. Porcentaje Recuperabilidad préstamos de auxilio	(Monto préstamos recuperados/monto total préstamos otorgados)*100	99%	Trimestral	99,20%
7. Porcentaje de cumplimiento metas gestión Institucional.	(Ejecución efectiva actividades/Programación actividades)*100	100%	Trimestral	100%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica.

Anexo 6: Informe Preliminar³² de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³³ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)

No aplica.

32 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

33 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2012

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	O				Menor	5.00%
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	15.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O			Mediana	20.00%

El porcentaje de cumplimiento año 2012 fue de un 85%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no es factible aplicar procesos de descentralización ni desconcentración a sus productos estratégicos.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁴	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
-Departamento de Personal	40	3	100%	8%
-Contabilidad General	68	5	100%	8%
-Auditoria Interna - Fiscalia - Organización y Métodos	28	3	100%	8%
-Departamento de Atención Integral al Beneficiario	106	3	100%	8%
-Relaciones Públicas - Dirección del Servicio	8	4	100%	8%
-Secretaria General	49	4	100%	8%
-Administración General	48	7	100%	8%
-SubDepartamento de Asistencia Total	16	3	100%	8%
-Hospital DIPRECA	1358	6	100%	8%

El grado de cumplimiento general fue de un 100%

34 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 8643-02

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

Objetivo: Eliminar la cotización de previsión de sus imponentes mayores de 65 años, acota a los beneficiarios con derecho a montepío, acota el derecho a reliquidar pensiones, pone término a la existencia del régimen de dobles pensiones, reencasilla al personal civil y acota la contabilización de años de abonos efectivos para el retiro.

Fecha de ingreso: 18.10.2012

Estado de tramitación: Primer trámite Constitucional

Beneficiarios directos: Beneficiarios del sistema Previsional DIPRECA mayores de 65 años

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

El año 2012 DIPRECA fue distinguida como uno de los Servicios mejor evaluados en el marco del Premio Anual por Excelencia Institucional.