

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL

Marzo, 2106
Avenida Bulnes 102, fono 228306636
Página web www.capredena.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2015.....	7
4. Desafíos para el año 2016	14
5. Anexos	18
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	19
Anexo 2: Recursos Humanos	22
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	44
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015	47
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	52
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.....	53
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	56
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	56
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales	57

1. Presentación Cuenta Pública.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.880 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: 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, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. 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 2015 fue de M\$ 6.808.191.843.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 34.792 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Eximir a más de 300 mil pensionados del pago de cotizaciones de salud y ampliar el derecho a la asignación por muerte a todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y el derecho de la cuota mortuoria, a mayores de 65 años que cumplan requisitos.
- 3) Apoyar administrativa y técnicamente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, lo que permitió entregar a la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet, un conjunto de propuestas para introducir cambios que permitan mejorar el Sistema.
- 4) Ampliar la cobertura de las fiscalizaciones de terreno a 52.520 empresas, con un total de 124.565 fiscalizaciones.
- 5) Otorgar capacitación a más de 130 mil jóvenes, mujeres y personas con discapacidad y, además, mejorar las condiciones de acceso al trabajo de 670.678 personas.
- 6) Asistir económicamente a 177.886 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de \$ 35.715.439.000.-
- 7) Responder más de 29 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 8) Entregar un total de M\$ 51.272.226.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 9) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 201 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).

- 10) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.294.520 aportes, equivalentes a M\$131.780.000.-
- 11) Prestar atenciones a la comunidad, a través de la Red de Salud abierta con la que cuenta CAPREDENA en sus 4 establecimientos, acreditados en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.200.971 atenciones por un monto total de M\$ 86.208.000.-

Caja de Previsión de la Defensa Nacional

Los logros más relevantes en el año 2015 de CAPREDENA fueron:

- a) Con un presupuesto de M\$912.209.000.- se efectuó el pago de 1.283.357 pensiones, equivalente a 106.946 casos mensuales.
- b) Obtuvo altos niveles de satisfacción usuaria en sus distintos canales de atención: 97% en el canal presencial; 71% en el canal telefónico y un 84% en el canal virtual.
- c) Se convirtió en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud, con sus 4 establecimientos de salud, cuya función es entregar una atención de salud integral y personalizada a pensionados (as); personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.
- d) En coordinación con otros organismos públicos (ej. FONASA), realizó operativos geriátricos y oftalmológicos en distintas regiones del país que presentan deficiencias en dichas especialidades médicas, tanto para usuarios de la institución, como para público en general, en conformidad a las políticas de Gobierno de democratizar el acceso a una salud de calidad.
- e) Inauguró una nueva oficina en la ciudad de Temuco, ampliando su cobertura de atención que se extiende desde Arica hasta Punta Arenas.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2015, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



XIMENA RINCÓN GONZÁLEZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un servicio público descentralizado dependiente administrativamente del Ministerio de Defensa Nacional y del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en términos presupuestarios. Su misión es “satisfacer a los usuarios (as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros”.

Para la realización de esta tarea cuenta con una dotación efectiva de 455 funcionarios (as) distribuidos en Casa Matriz -ubicada en Santiago-; agencias regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas) y oficinas (Arica, Antofagasta, Talca, Temuco y Puerto Montt). A ellos se suman, los trabajadores (as) de sus cuatro centros de salud, que tienen como función entregar atención de salud integral y personalizada a pensionados (as); personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

El pago de pensiones es su principal producto estratégico, que representa, en el 2015, un 84,54% del Presupuesto institucional (equivalente a MM\$912.209), habiéndose efectuado el pago de un total de 1.283.357 pensiones, con un promedio de 106.946 casos mensuales.

Durante 2015, año del Centenario de la Institución, CAPREDENA continuó en la senda de la modernización y ampliación de sus servicios, a fin de alcanzar mayores grados de calidad, que redunden en mejores niveles de satisfacción de sus usuarios y usuarias. Como es en ellos (as) en quienes basamos nuestro quehacer y donde se materializa nuestra misión, se creó la División de Atención de Usuarios.

En conformidad a lo anterior, en el 2015, se realizó la medición de los niveles de satisfacción, mediante la aplicación de encuestas presenciales y telefónicas. Los resultados de satisfacción fueron un 97% (canal presencial); 71% (canal telefónico) y un 84% (canal virtual).

Con el objetivo de enfocarse en aquellas personas más vulnerables, el Departamento de Asistencia Social, que entrega orientación, apoyo y ayudas sociales a los pensionados (as) y sus cargas - al ítem presupuestario de menores, ancianos e incapacitados- durante el 2015 curso a nivel nacional un total de 21.463 beneficios, que considera ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía. Por su parte, en el caso del otorgamiento de préstamos de auxilio, se presentó al Consejo Directivo Institucional una serie de mejoras en la operatoria, lo cual hoy nos permite entregar un producto más atractivo a nuestros imponentes, debido a la flexibilidad en los plazos y montos de los créditos.


La Institución, cuenta con una Red de Salud abierta a la comunidad, referente a nivel nacional en Rehabilitación y Geriátrica, compuesta por 4 establecimientos: dos de ellos hospitalarios (La Florida y Limache) y dos ambulatorios que otorgan prestaciones médicas y dentales (Santiago y Valparaíso). Durante el 2015 se convirtió en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.

Por su parte, se realizaron durante el año recién pasado (algunos de ellos en coordinación con otros organismos públicos) operativos geriátricos y oftalmológicos en distintas regiones del país que presentan deficiencias en dichas especialidades médicas, tanto para usuarios (as) de CAPREDENA, como para público en general. La adquisición de modernos equipamientos – como un laboratorio clínico de primer nivel-, además de realizar alianzas estratégicas con distintas instituciones públicas, como por ejemplo FONASA; forman parte de la labor realizada por la Institución en conformidad a las políticas de Gobierno de democratizar el acceso a una salud de calidad.

La descentralización de la Caja es uno de los ejes centrales a los que se ha abocado. Es por ello que durante 2015 abrió, en la Región de la Araucanía, una nueva oficina. Con más de 3.000 pensionados (as) en la zona, y gracias a una cesión del Ejército por 10 años prorrogable, la sede de CAPREDENA ubicada en Temuco, permite entregar hoy un mejor servicio a los pensionados (as) y montepiados (as) del sector.

El avance de las comunicaciones y la adopción por parte de las personas de la tecnología disponible, particularmente móvil, nos ha permitido avanzar en la ampliación y consolidación de los puntos y formas de atención como también en una completa actualización de nuestra página web, la cual está activa desde principios del presente año, profundizando su naturaleza transaccional.

Otro compromiso de esta gestión, es garantizar el desarrollo y cuidado de quienes trabajan en CAPREDENA, por lo que asume el Instructivo de Buenas Prácticas Laborales, firmado por la Presidenta de la República, mediante la implementación de criterios que permitan el crecimiento y movilidad funcionaria, ampliando las oportunidades para ocupar nuevos espacios de desempeño, asociado a criterios de equidad y competitividad remuneracional.



CRISTIÁN ROJAS GRÚZMACHER
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

El Servicio no presenta resultados asociados a compromisos establecidos en el Programa de Gobierno

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

A continuación se detallan los aspectos más relevantes de la gestión realizada por esta Institución, durante el año 2015.

Servicios Previsionales

Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.

Pensiones

El Pago de Pensiones es el principal producto estratégico, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto institucional asignado para el año 2015, alcanzando un 84,54%.

Durante el período se procesó el pago de un total de 1.283.357 pensiones, con un promedio de 106.946 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año 2015 alcanzó a MM\$912.209, de los cuales MM\$10.514 corresponden a pagos retroactivos de pensión, que se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (en la Institución, en la Subsecretaría y en la Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

El 84,08% de estos beneficios previsionales se pagó a través de depósitos en cuentas bancarias, mientras que un 15,77%, se concretó mediante el pago en efectivo a través de las diferentes sucursales del Banco con el cual se mantiene convenio para este efecto.

En este producto es posible destacar los siguientes avances:

- Desarrollo e Implementación de las aplicaciones computacionales para mantención y control automatizado de causantes de Asignación Familiar que presenten invalidez igual o superior a 2/3 de su capacidad de ganancia, diferenciando entre invalidez temporal y aquella de carácter permanente.

- Implementación en el sistema computacional de la segunda etapa de rebaja de la cotización al Fondo de Retiro, según las condiciones de edad y monto de pensión establecidas en la Ley N°20.735, incluyendo lo dispuesto por la Contraloría General de la República en relación con esta normativa.

Imponentes

En el año 2015, se registró un total de 2.039 pagos de Desahucios, por MM \$47.323 y 1.784 devoluciones de imposiciones de desahucio a aquellos ex imponentes que se retiraron con menos de 20 años de servicio, por un monto ascendente a MM\$ 1.261.

Se establece plan de trabajo con área Informática para generar una nueva base computacional, entregando los requerimientos como usuarios.

Bonos de Reconocimiento

A partir de Abril /2015 se inicia la emisión autónoma de documentos valorados, con información generada por el Módulo respectivo del Sistema de Pensiones.

Los casos liquidados de pago de Bonos de Reconocimiento fueron 610 Bonos por un total de MM\$13.267, lo que implica un aumento en el número de casos de un 28,15%.

Se cumplió en el 2015, con la emisión de nuestros propios Bonos de Reconocimiento, cuyo formato fue confeccionados por la Casa de Moneda, generando un 33,6% más de documentos valorados.

Año	N° Bonos de Reconocimiento Emitidos
2013	290
2014	490
2015	655

Control de Imponentes

En Reconocimiento de Años, se avanzó en disminuir los tiempos de tramitación, efectuaron coordinaciones con las Instituciones para mejorar el proceso.

Cabe mencionar que se implementó procedimiento para aplicar nueva normativa de calculo de diferencia de tasas de imposición, para todas las regularizaciones de tiempo.

Con relacion a los certificados de imposiciones para organismos externos, se efectuaron coordinaciones con la Subsecretaría para las Fuerzas Armadas y la Contraloría General de la República. Se emitieron 3.073, lo que significa un 24,26 % más que en 2014, manteniendo los días promedio de demora menor a 10 (9,89).

Sistema Registro y Control de Imposiciones

Se efectúan reuniones de coordinación con las distintas Instituciones y Reparticiones para avanzar en el poblamiento del sistema, realizándose la primera carga de imponentes de la Fuerza Aérea.

Paralelamente, se actualizó la información Servicio Activo, aportando información a otras unidades de la Institución, y se generó procedimiento para Soldados Tropa Profesional y su correspondiente devolución de imposiciones.

Servicios Financieros

Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados.

Beneficios Sociales

La Institución, a través del Departamento de Asistencia Social entrega orientación, apoyo y ayudas sociales a los pensionados y sus cargas con mayor vulnerabilidad social, con cargo al ítem Presupuestario de Menores, Ancianos e Incapacitados.

Durante el año 2015 se cursaron a nivel nacional un total de 21.463 beneficios, que considera ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía, por un monto total de \$ 669.927.938. Lo anterior considera cursos de capacitación y talleres por \$ 7.955.720 que beneficiaron a 78 pensionados.

Se otorgaron asimismo, 7.073 Préstamos de Asistencia Social por un monto total de \$748.757.914 tanto en Casa Matriz como en Agencias Regionales.

Actualización de Sistema Informático de Beneficios de Asistencia Social (BAS)

Con el fin de incorporar al Sistema BAS los nuevos beneficios de Asistencia Social que contempla el nuevo Reglamento de Asistencia Social, se planificó y definió el plan de trabajo necesario para concretar el Proyecto BAS 2.0. Este proyecto, considera el rediseño estructural del actual sistema, incorporando el control y registro de las nuevas ayudas sociales y la implementación de nueva tecnología de acceso a bases de datos.

Proceso de Generación de Reportes Semanales SBIF.

Se encuentra en pleno funcionamiento el Sistema de Generación de Informes SBIF, aplicación informática que permite generar la información de los préstamos que se otorgan en forma semanal y mensual. Esta información es transferida a la plataforma de SBIF cumpliendo de esta manera con los reportes semanales. Adicionalmente, se encuentra elaborado el sistema de gestión documental de los respaldos de estas transacciones.

Préstamos Habitacionales

Se implementaron las iniciativas de mejora en los procedimientos de asignación y concesión de préstamos habitacionales, ajustándose los sistemas informáticos y los procedimientos certificados

bajo Norma ISO. Estas mejoras nos permitirán llevar un mejor control y lograr una mayor ejecución presupuestaria.

En el año 2015 se tramitaron 504 préstamos habitacionales totalizando MM\$7.900 (siete mil novecientos millones de pesos), de los cuales 373 corresponden a pensionados y el resto se otorgó a personal en servicio activo.

Durante el año 2015, la Unidad de Garantía Hipotecaria realizó estudio de títulos de 310 mutuos de adquisición de vivienda, 71 mutuos adquisición de terreno; se revisaron el dominio y antecedentes de 29 mutuos de construcción, 23 mutuos de saldo de precio, 217 mutuos reparaciones y 14 mutuos de ampliación.

Cabe mencionar, que se ha mantenido la tendencia a la disminución de los tiempos de tramitación en el proceso de otorgamiento y pago de préstamos habitacionales lo cual permitió finalizar el año 2015 con un tiempo promedio efectivo de 29.12 días, excluyendo las fases de escrituración e inscripción.

Se revisaron íntegramente los expedientes de préstamos habitacionales otorgados el año 2015 con Garantía Hipotecaria, junto a la base de Garantía y la confirmación contenida en el SII, para proceder a ejecutar las declaraciones juradas y certificado 1898 año tributario 2016.

Préstamos de Auxilio

En el caso del otorgamiento de préstamos de auxilio, se presentó al Consejo Directivo Institucional una serie de mejoras en la operatoria, lo cual hoy nos permite entregar un producto más atractivo a nuestros imponentes, debido a la flexibilidad en los plazos y montos de los créditos, lo que se implementará en el año 2016.

Los préstamos de auxilio otorgados en el 2015 sumaron 17.286 créditos, por un total de MM\$16.749 (dieciséis mil setecientos cuarenta y nueve millones de pesos).

Bonificaciones de Salud

Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA.

Fondo de Medicina Curativa

El Sistema de Salud se encuentra integrado por el Fondo de Medicina Curativa (FMC), destinado a recaudar las cotizaciones de salud para otorgar cobertura financiera a prestaciones asociadas a la recuperación de la salud, y el Seguro Complementario, denominado Fondo Solidario, que permite el acceso al crédito, cubriendo siniestros de desgravamen y de bonificación complementaria a gastos generados por concepto de hospitalizaciones, cirugías ambulatorias y radioterapias.

El Sistema de salud de CAPREDENA registra 25.554 cotizantes a diciembre del 2015, cuya renta promedio es de \$398.448, que se constituye en la segunda renta promedio más baja del sistema general de salud de los cotizantes adscritos a este sistema previsional.

Respecto de los ingresos al Fondo de Medicina Curativa, en el año 2015, se recaudó por concepto de imposiciones la suma de MM 7.580. La cotización per cápita aumentó en un 3,62%. Por su parte, el per cápita neto (resultado de deducir el 17,5% de las cotizaciones, para generar el Aporte a las Comandancias en Jefe establecido en la Ley 19.465) aumentó en un 4,99%, en relación al año 2014.

Las bonificaciones efectuadas por el Fondo de Medicina Curativa durante el año 2015 alcanzaron un total de MM\$ 5.943. La variación per cápita de bonificaciones fue un aumento de 3,19% en relación al año 2014. Del mismo modo, aumentó el per cápita de préstamos en un 1,21% y la variación per cápita del gasto total en salud fue 1,12%.

Con respecto a los compromisos contraídos para el año 2015, se aprobó una política crediticia que permitirá garantizar los créditos otorgados por el Fondo de Medicina Curativa.

También se ha renovado el Plan de Bonificaciones respecto del porcentaje de las bonificaciones en las prestaciones de salud otorgadas en los Centros de Salud de esta Caja de Previsión de acuerdo al siguiente detalle: Atenciones hospitalarias al crédito de un 65% a un 75%; atenciones ambulatorias al contado de un 90% a un 100%; atenciones ambulatorias al crédito de un 75% a un 90%; medicamentos genéricos al contado de un 35% a un 90% (los porcentajes de atenciones médicas son en base al arancel FONASA nivel 2).

Fondo Solidario

El Fondo Solidario al mes de diciembre/2015, contaba con 18.163 afiliados, los cuales pagan mensualmente una prima, que les da derecho a acceder al crédito de medicina curativa, y a otros beneficios asociados al gasto en que incurrir en gastos de salud.

En el año 2015, por concepto de beneficios desgravamen, se pagaron 553 casos por un total de M\$2.719.420.-, mientras que por beneficio complementario, se otorgaron 6811 bonificaciones, por M\$1.993.544.- Ambos beneficios, suman un total de M\$4.712.964.-, que además inciden en la recuperación de préstamos del Fondo Medicina Curativa.

Otros Avances Relevante de la Gestión

Ciudadanía

Durante los meses de junio y julio de 2015, se realizó la medición de los niveles de satisfacción de los ciudadanos/as, a través de la aplicación de encuestas en las dependencias institucionales (Casa Matriz, Agencias y Oficinas regionales), además de encuestas telefónicas, en post de conocer los niveles de bienestar de los usuarios/as respecto de los distintos canales de atención de Capredena.

El estudio se aplicó a un total de 1.177 personas, con una composición de 38,7% de mujeres y 61,3% de hombres, donde el mayor porcentaje de encuestados/as para los 3 canales, se concentró en el rango de edad de 51 a 60 años.

En cuanto a los resultados de la encuesta se obtuvo un 97% de satisfacción en el canal presencial, un 1% más que el año anterior. Además se midió la satisfacción de los canales telefónico y web cuya evaluación fue de 71% y 84% respectivamente.

En relación a los tiempos de espera en la atención presencial, según lo comprometido en el Formulario H 2015, es decir, el porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año, tuvo una meta de 76% con un cumplimiento efectivo de 86,01%.

Conformación de División de Atención al Usuario

Con fecha 02/septiembre/2015, según Circular Interna N°42/2015 se formaliza la creación de la División de Atención al Usuario, cuyo objetivo es brindar a los usuarios y ciudadanos una experiencia de servicio integral y de calidad, orientando a la Institución hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas, siendo su principal función la de garantizar el acceso, cobertura y calidad de los servicios entregados, contribuyendo al desarrollo de los productos y servicios institucionales, conforme a los lineamientos gubernamentales y legislación vigente.

Se reestructura el área creándose, entre otros, el Departamento Canales de Servicio con el objetivo de Resguardar la implementación y aplicación del Modelo de Atención, procurando mantener y mejorar el acceso y disponibilidad de los usuarios a los servicios y beneficios institucionales, a través del control y cumplimiento de los estándares de servicios definidos para los canales presenciales y no presenciales, desarrollando y fortaleciendo los procesos de atención ciudadana en las Agencias y Oficinas Regionales, Centros de Salud y Rehabilitación y Casa Matriz.

Plan de Difusión a los Usuarios

Además, durante el año 2015, se estableció un Plan de Difusión canales de atención, productos estratégicos, derechos y deberes de los usuarios/as. Es así como se realizaron oficinas móviles (atenciones en terreno) en ciudades de: Calama, Pica, Tocopilla, Copiapó, La Serena, Coquimbo, San Antonio, Villa Alemana, Quilpué, Concepción, Chillán, Coronel, Talcahuano, Tomé, Ñuble, Los Ángeles, Puerto Natales, Porvenir, Puerto Williams y Puerto Natales.

Cabe destacar que, producto de los aluviones ocurridos en el mes de mayo de 2015 en el norte de Chile, Capredena dispuso de oficinas móviles exclusivas para la atención de los afectados de la zona. De igual forma se realizaron charlas informativas sobre los Servicios en Línea en las ciudades de Iquique, Santiago, Talca y Talcahuano. Participando además, en Seminarios de Desvinculación Asistida del Ejército, Armada y Fuerza Aérea.

Entre las actividades realizadas se destacan, las siguientes:

- Actualización de las Cartas de Compromiso de Capredena, y fueron instadas en todas la Agencias y Oficinas Regionales, estando a disposición de nuestros/as usuarios/as.
- Diseño y reproducción de 24.000 folletos que incluyeron los beneficios que ofrece Capredena, los cuales fueron distribuidos a Agencias y Oficinas Regionales.
- Se envió un total de 52.098 mailing informativos a nuestros usuarios/as, acerca de los siguientes trámites: Pago de pensiones, campaña de la próstata, certificado de alumno regular, servicios en línea, préstamos, entre otros.
- Se envían a nuestros beneficiarios mensajes de texto a sus celulares (SMS), cuando así lo requieran, dando aviso de poderes tramitados, bonificaciones pagadas y certificados emitidos, a través de la casilla 3008.

Gestión de Solicitudes Ciudadanas

Con respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, se hace presente que durante el año 2015, se respondieron un total de 157 solicitudes, de las cuales 84 fueron respondidas en 15 o menos días.

En las Fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia de las solicitudes por modalidad electrónica se obtuvo un 100% de cumplimiento de los requisitos normativos y por la modalidad presencial un 95,2% de cumplimiento.

En relación a las solicitudes ciudadanas, gestionadas mediante de la Ley 19.880, durante el año 2015, se gestionaron 4.525 solicitudes, a través de la plataforma virtual.

Perspectiva de Género

En lo relativo a Perspectiva de Género, a través de los años se ha trabajado constantemente en las mejoras de la atención a nuestras usuarias, brindándoles mejores productos y servicios. Es por esto, que durante el año 2015, se realizaron las siguientes medidas:

Primer pago de pensión de montepío y anticipos, el 45.25 días promedio.

Envío de correos electrónicos y cartas informativas sobre nuestros servicios y beneficios a mujeres usuarias de CAPREDENA:

Se enviaron correos electrónicos informativos a 8.814 mujeres usuarias de CAPREDENA, informado acerca de los productos y servicios que ofrece la Institución.

Se enviaron 580 cartas a mujeres que recibirían su montepío por primera vez.

Se enviaron a través de correo postal, 300 cartas a mujeres que registran domicilio en las regiones de Atacama, Coquimbo y Aysén, regiones en donde CAPREDENA no cuenta con agencias y/u oficinas Regionales

Charlas con perspectiva de género:

Participaron 60 mujeres en charlas informativas realizadas en las Agencias Regionales de Iquique y Talcahuano.

4. Desafíos para el año 2016

1. Disminuir el Tiempo promedio de tramitación de los primeros pagos de pensiones de montepío y sus anticipos a 42 días.
Cobertura: Abarca a los nuevos beneficiarios de Pensiones de Montepío, cuyas Resoluciones hayan sido remitidas por la Subsecretaría para Las FF.AA. a CAPREDENA, con documentación completa.
Se ha estimado un total de 1.390 beneficios, considerando Pensión de Montepío y Anticipos de las mismas.
Recursos asignados: No existen recursos presupuestarios asignados.
2. Disminuir el Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión a 22 días.
Cobertura: Incluye a los beneficiarios de pensiones de Retiro y Montepío fallecidos. Para este año se estima un total de 2.400 beneficiarios.
Recursos asignados: En el presupuesto del año 2016 se contempla un total de \$28 millones para la ejecución de pareos de información con el Servicio de Registro Civil, a fin de detectar pensionados y montepiados fallecidos a través del año.
3. Implementar la modalidad de pago vía transferencia electrónica para los préstamos de auxilio a nivel nacional, se deberá ajustar los sistemas y los procedimientos certificado bajo Norma ISO.
Cobertura: Abarca a los nuevos solicitantes de Préstamos de Auxilio (Activos y Pasivos), cobertura nacional. Corresponde a implementación de nueva modalidad de pago, complementaria a las opciones de pago por ventanilla y pago con cheque seguro.
Se ha estimado un total de 6.000.- beneficiarios, principalmente del segmento Servicio Activo.
Recursos asignados: No se requieren recursos presupuestarios asignados.
4. Evaluar la opción de pago vía de transferencia electrónica para los Préstamos Habitacionales.
Cobertura: Abarca a los beneficiarios de Escalafón 2016 de Préstamos Habitacionales (Activos y Pasivos), cobertura nacional. Corresponde a implementación de nueva modalidad de pago, complementaria al pago con cheque seguro.
Se ha estimado un total de 500.- beneficiarios, principalmente del segmento Servicio Activo.
Recursos asignados: No se requieren recursos presupuestarios asignados.
5. Evaluar la factibilidad de realizar opción de pago vía transferencia electrónica, para las indemnizaciones efectuadas por las compañías de seguros asociadas a siniestros por seguro de Incendio. (evaluar forma de pago actual por estado de avance 50% y 100% Cheque -- frente a pago vía transferencia 50%y 100%).
Cobertura: Beneficiarios de Indemnizaciones por siniestro de incendio a nivel nacional.
Se ha estimado un total de 50 beneficiarios, siempre y cuando no se produzca un evento catastrófico de la naturaleza.
Recursos asignados: No se requieren recursos presupuestarios asignados.

6. Levantamiento de información de los diagnósticos médicos de los beneficiarios del Sistema de Salud Capredena e incorporarlos en la base del Sistema de Salud. Dicha información será crucial para el diseño de Políticas Institucionales en torno a la definición y focalización de los beneficios que entrega el Fondo de Salud.
Cobertura: 25.554 cotizantes al mes de Diciembre del 2015 y su cargas familiares.
Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.
7. Diseño de una política que regule el acceso a fármacos con cargo al Fondo de Salud, con el objeto de hacer más equitativa la entrega de medicamentos para los tratamientos médicos.
Cobertura: Abarca al total de beneficiarios del Sistema de Salud Capredena. Se ha estimado un total de 25.554 cotizantes al mes de Diciembre del 2015 y sus cargas familiares.
Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.
8. Actualización del sistema informático de Salud, con el objeto de resguardar los recursos del Fondo de Salud y realizar un adecuado control de las cobranzas resultantes por el pago en la entrega de productos y servicios en la Red de Proveedores de Salud.
Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.
9. Resguardar los recursos del Fondo de Salud mediante la suscripción de garantías que permitan respaldar financieramente los créditos de Medicina Curativa.
Cobertura: Abarca al total de beneficiarios del Sistema de Salud Capredena con Fondo Solidario. Se ha estimado un universo de aproximadamente 18.000 beneficiarios
Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.
10. Desarrollo del Proyecto BAS 2.0 que incorpora mejoras a las herramientas de análisis y control y la funcionalidad de las nuevas ayudas sociales contempladas en el reglamento 2015. En el primer semestre estará en pleno funcionamiento con las nuevas funcionalidades incorporadas. Permitirá brindar una mejor atención tanto en tiempos de espera como en calidad de la información.
Cobertura: aproximadamente 500 imponentes atendidos mensualmente en el ámbito social.
Recursos Asignados: Se realizará con recursos internos por lo que no se requiere presupuesto adicional.
11. Desarrollo del Encuentro Nacional DAS 2016, evento que considera la participación de todos los equipos de Asistencia Social a nivel nacional, con el fin de analizar y coordinar el otorgamiento de los nuevos beneficios sociales y a la vez, generar un espacio de encuentro y fortalecimiento del equipo institucional de asistencia social. Los recursos necesarios para la realización de esa actividad se encuentran presupuestados por el área de personas. Serán 22 participantes: 21 asistentes sociales y Jefatura DAS.
12. Diseño y propuesta de proyecto de Mejoramiento Sistema de Gestión de Atención de Público. Se considera el diseño lógico de un sistema que permita gestionar el otorgamiento de horas y la generación de reportes estadísticos.

Cobertura: Este proyecto permitirá dar una atención más expedita a las casi 1.200 personas mensualmente.

Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.

13. Generar Base de Datos de Desahucio compatible con los programas actuales de Capredena.

Cobertura: Entrega de beneficios a más de 3.000 imponentes, anuales.

Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.

14. Finalizar Desarrollo Informático de Sistema de Reconocimiento de Años.

Cobertura: Entrega de beneficios a más de 3.000 imponentes, anuales.

Recursos Asignados: No existen recursos presupuestarios comprometidos.

15. Fortalecer el Call Center Institucional, concluir el proceso de integración de los call center salud y previsión, incrementar los niveles de servicio y satisfacción de los/as usuarios/as:

- Integración Técnica de plataforma de Call Center Capredena Previsión y Capredena Centros de Salud
- Incrementar en 15% los niveles de satisfacción con respecto al año 2015.
- Incrementar en 15% los niveles de servicio respecto de llamados contestados, aumentar la resolución de casos y disminuir las derivaciones con respecto al año 2015.
- Automatizar trámites realizados a través de la plataforma telefónica.

Cobertura: Nacional.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional

16. Profundizar el vínculo con los usuarios/as y contar con la retroalimentación necesaria para cumplir la misión institucional, mediante la ejecución de estudios de satisfacción.

- Alcanzar un 91.02% de satisfacción considerando atenciones presenciales, telefónicas y web.
- Dar autonomía a Oficinas Regionales, de forma dar independencia en la entrega de productos y servicios institucionales.
- Estandarizar las rutinas y protocolos de los procesos de atención ciudadana, tanto en el área previsional como en los espacios no clínicos de los Centros de Salud y Rehabilitación institucionales.

Cobertura: Nacional.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional.

17. Continuar con el mejoramiento de los Servicios en Línea disponibles para los/as usuarios/as con clave web básica y avanzada.

- Disponibilizar al menos 5 trámites en los Servicios en Línea para usuarios/as.
- Aumentar la satisfacción de los Servicios en Línea en 15% con respecto al año 2015.

Cobertura: Servicios en línea/Plataforma Virtual.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional.

18. Diseñar y realizar un proceso de consulta ciudadana según lo establecido en la Ley N° 20.500, respecto de los servicios y beneficios institucionales.

Cobertura: Nacional – virtual.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional.

19. En materias de género durante el año 2016 se diseñará una metodología que permita medir directamente inequidades, brechas y barreras de género. Como asimismo, se incorporará la variable sexo en el sistema corporativos que, a la fecha, no cuentan con ella.

Cobertura: Plataformas de atención ciudadanas.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional.

20. Mantener la “Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud” en los Centros de Salud y Rehabilitación, respecto al cumplimiento de estándares mínimos de calidad fijados por el Ministerio de Salud.

- Mejoramiento continuo a través de programas de mantención de la acreditación.
- Proceso de re acreditación del Centro de Rehabilitación La Florida.

Cobertura: Todas las Instalaciones de Salud de Capredena.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional.

21. Ampliar los servicios de la Red de Salud CAPREDENA, contribuyendo al bienestar de la comunidad, a través de la ejecución de operativos de salud en Oftalmología y Geriatría.

Cobertura: Conforme a programa.

Recursos Asignados: No requiere presupuesto adicional.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

Satisfacer a nuestros clientes(as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015

Durante el año 2015, el 88,53% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a los productos estratégicos lo que permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer, en la provisión de nuestros servicios, la orientación al usuario para satisfacer sus necesidades, valiéndonos del conocimiento que tenemos de nuestro quehacer, del desarrollo de procesos de mejora continua y de la articulación con otros actores.
2	Alcanzar resultados de excelencia mediante la descentralización de la gestión y sus procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación.
3	Mejorar la entrega de servicios al usuario, mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información que acompañen una cultura de innovación.
4	Implementar un modelo de gestión, orientado a establecer condiciones de perdurabilidad, sustentabilidad y desarrollo de los Centros de Salud y Rehabilitación, que posibiliten ampliar la provisión de prestaciones de salud a la comunidad.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

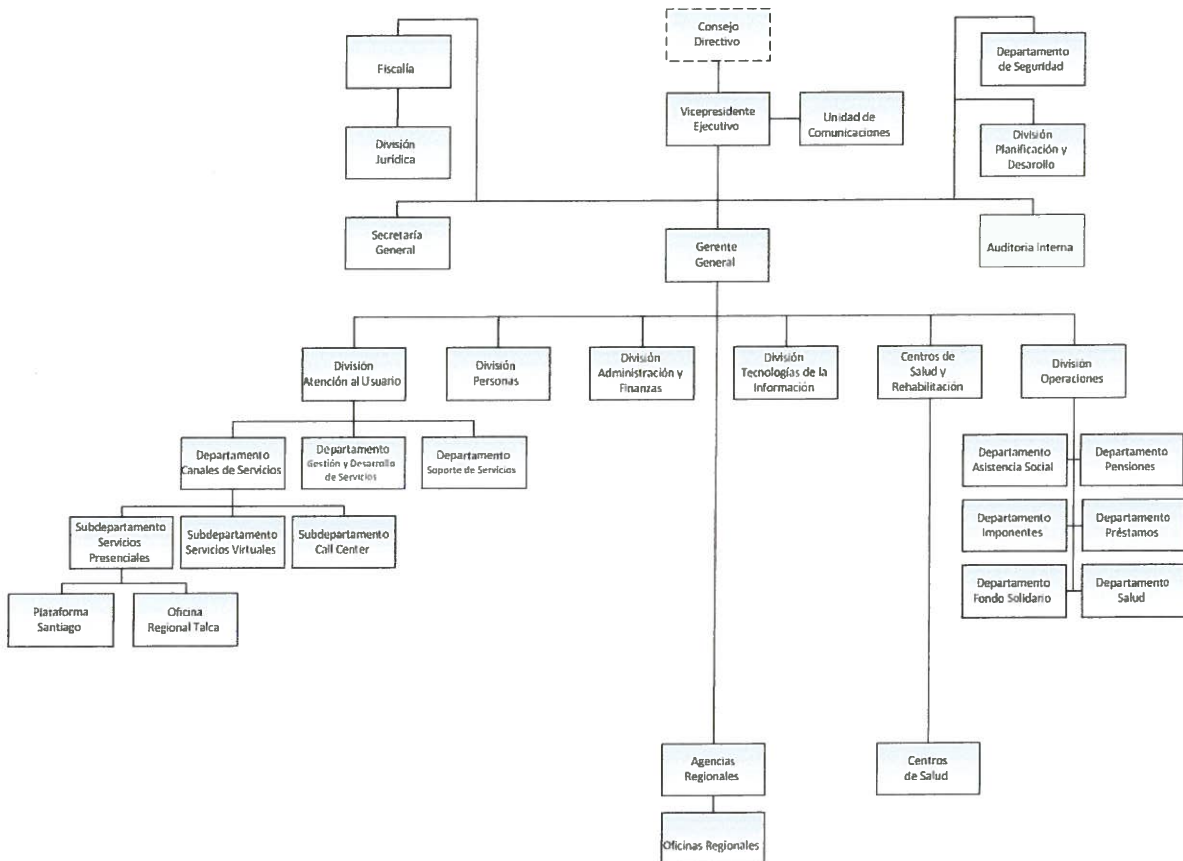
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
Servicios Previsionales:		
1	Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

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



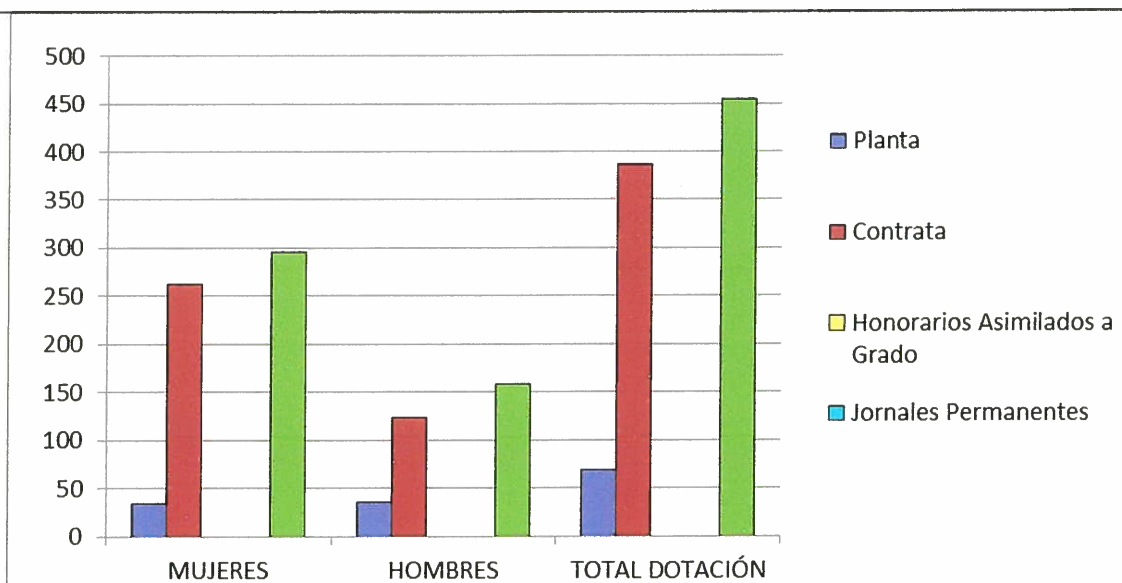
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Cristián Rojas Grüzmacher
Fiscal	Pedro Vidal Quijada
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Secretario General	Carlos Chong Campusano
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Administración y Finanzas	Ramón Quezada Ruz
Jefa División Personas	Gonzalo Ponce Olmos
Jefe División Tecnologías de la Información	Giorgio Zoppi González
Directora Centros de Salud y Rehabilitación	Claudia Bravo Medina

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2015¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

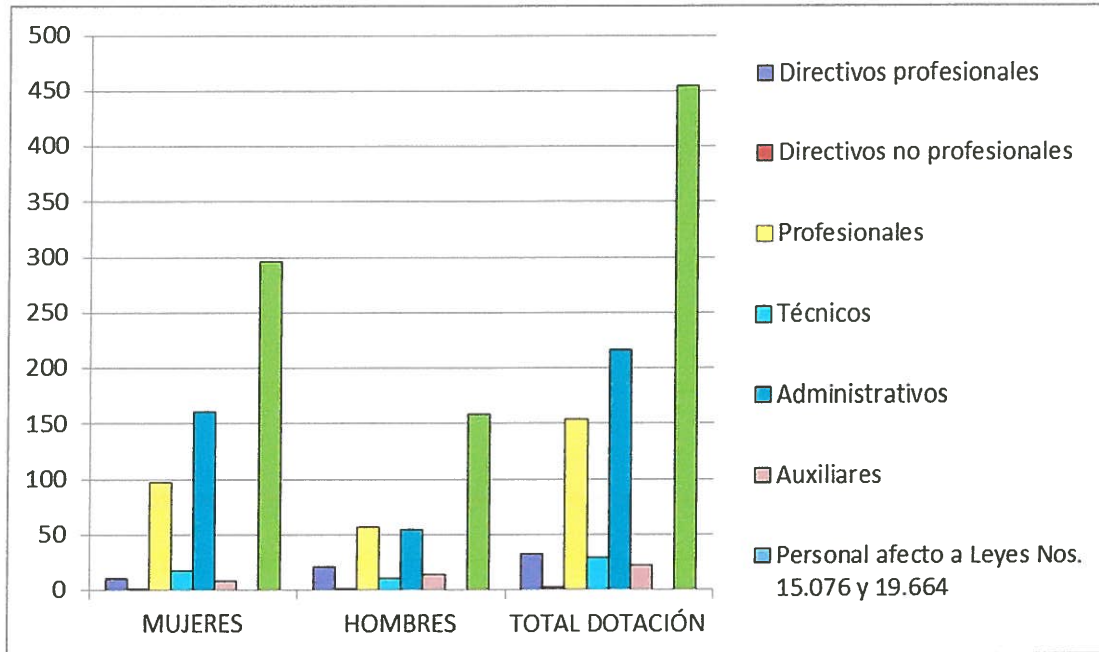


Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Planta	34	35	69
Contrata	262	124	386
Honorarios Asimilados a Grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	296	159	455

¹ 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 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2015 por estamento (mujeres y hombres),

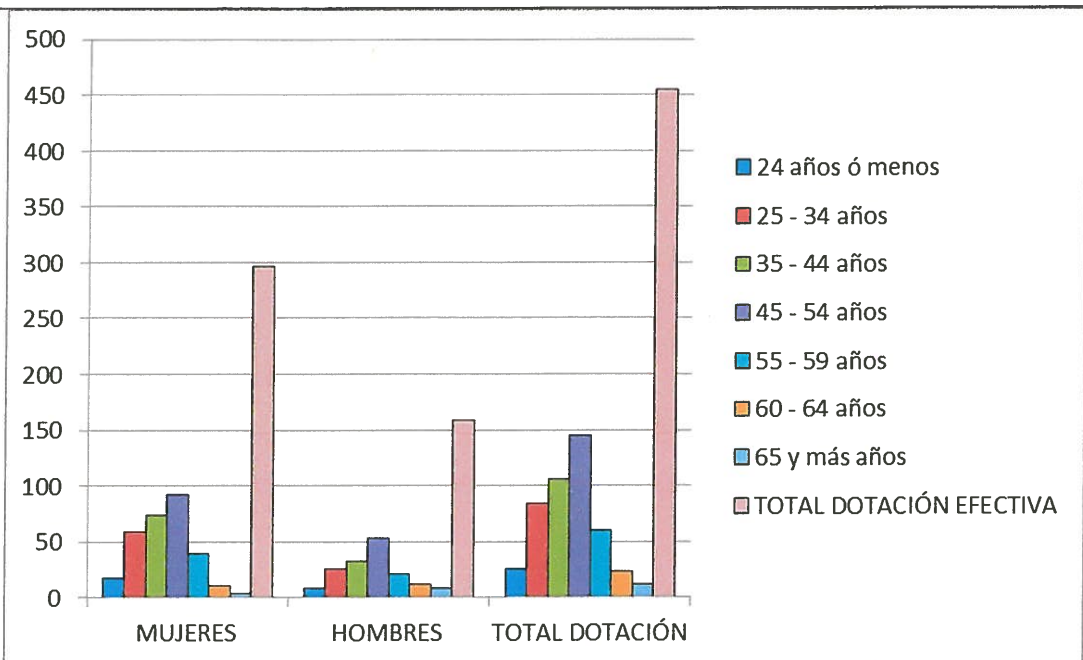
Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)



Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Directivos profesionales	11	21	32
Directivos no profesionales	1	1	2
Profesionales	97	57	154
Técnicos	18	11	29
Administrativos	161	55	216
Auxiliares	8	14	22
Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664	0	0	0
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	296	159	455

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2015 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres). Los rangos de edad preestablecidos son los siguientes:

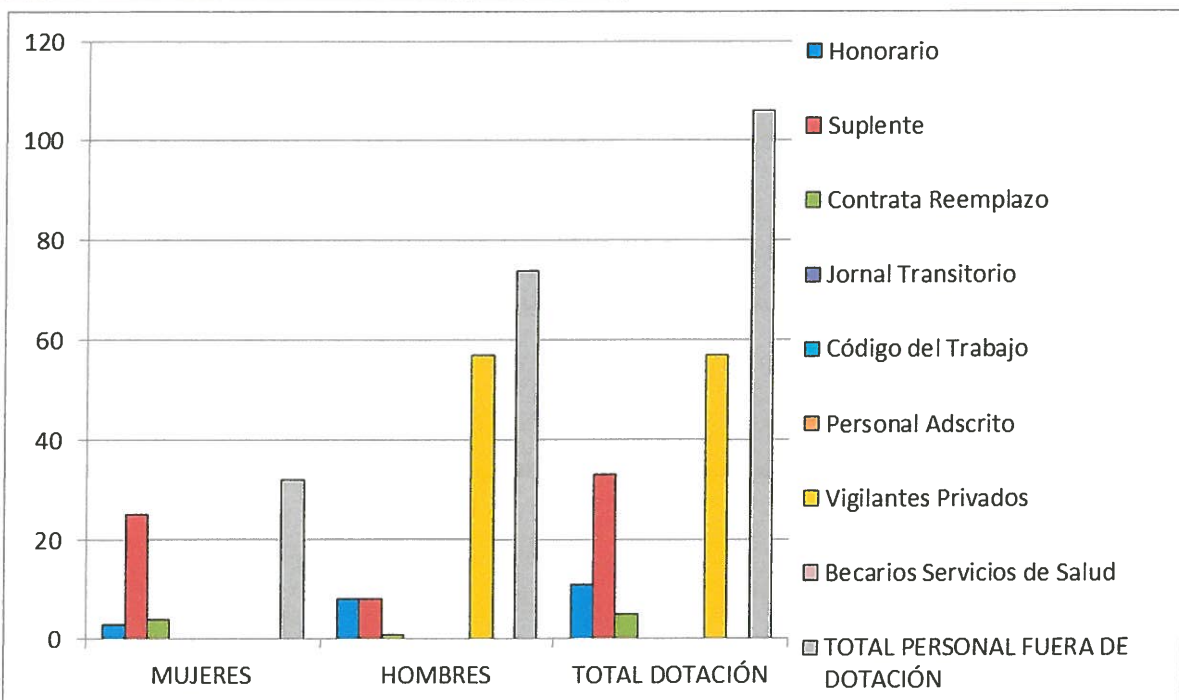
Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupos de Edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
24 años ó menos	17	8	25
25 - 34 años	59	25	84
35 - 44 años	74	32	106
45 - 54 años	92	53	145
55 - 59 años	39	21	60
60 - 64 años	11	12	23
65 y más años	4	8	12
TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA	296	159	455

b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2015², por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Honorario	3	8	11
Suplente	25	8	33
Contrata Reemplazo	4	1	5
Jornal Transitorio	0	0	0
Código del Trabajo	0	0	0
Personal Adscrito	0	0	0
Vigilantes Privados	0	57	57
Becarios Servicios de Salud	0	0	0
TOTAL PERSONAL FUERA DE DOTACIÓN	32	74	106

² 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 2015.

Gráfico con tabla de datos: Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2015 según función y sexo.

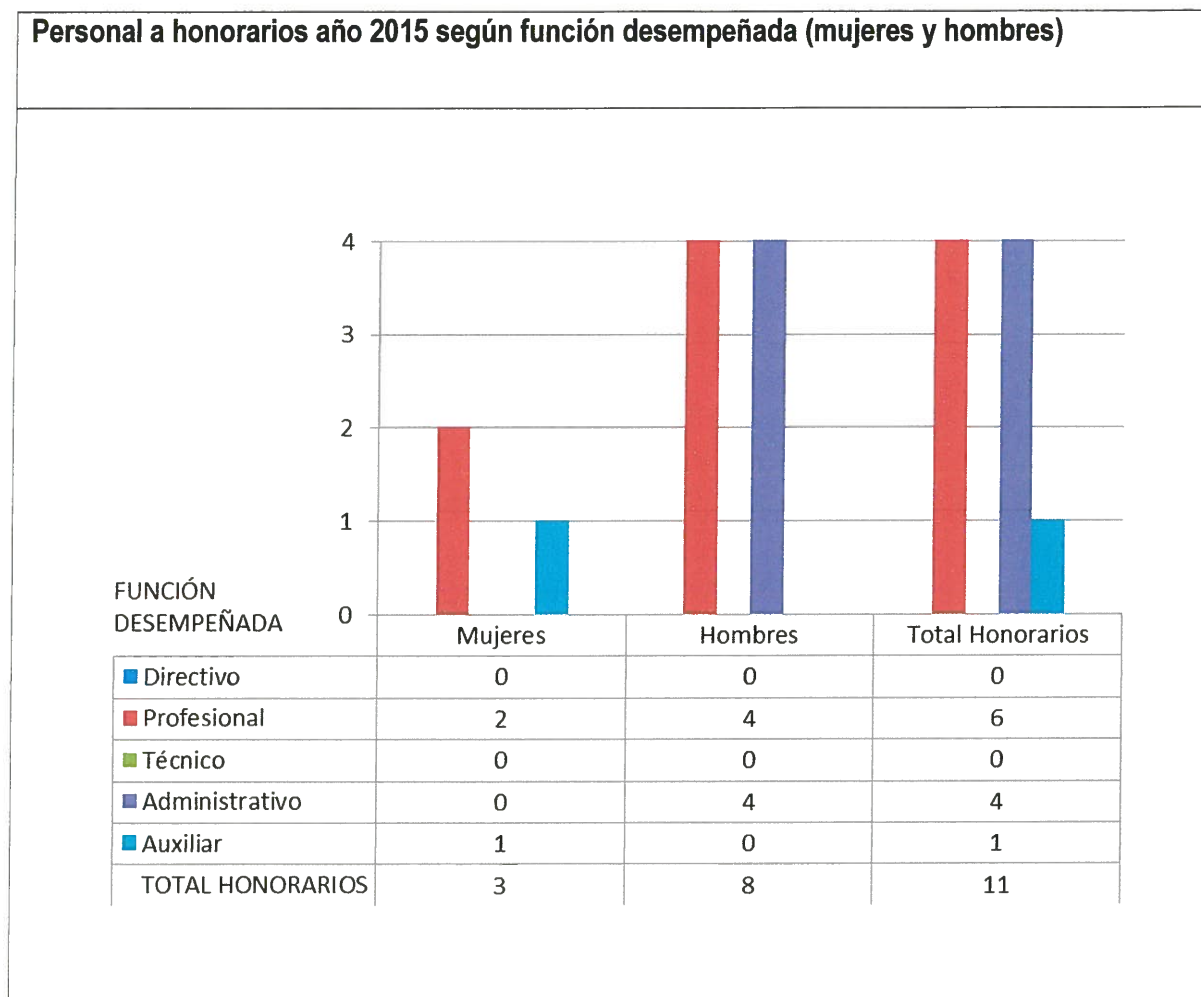
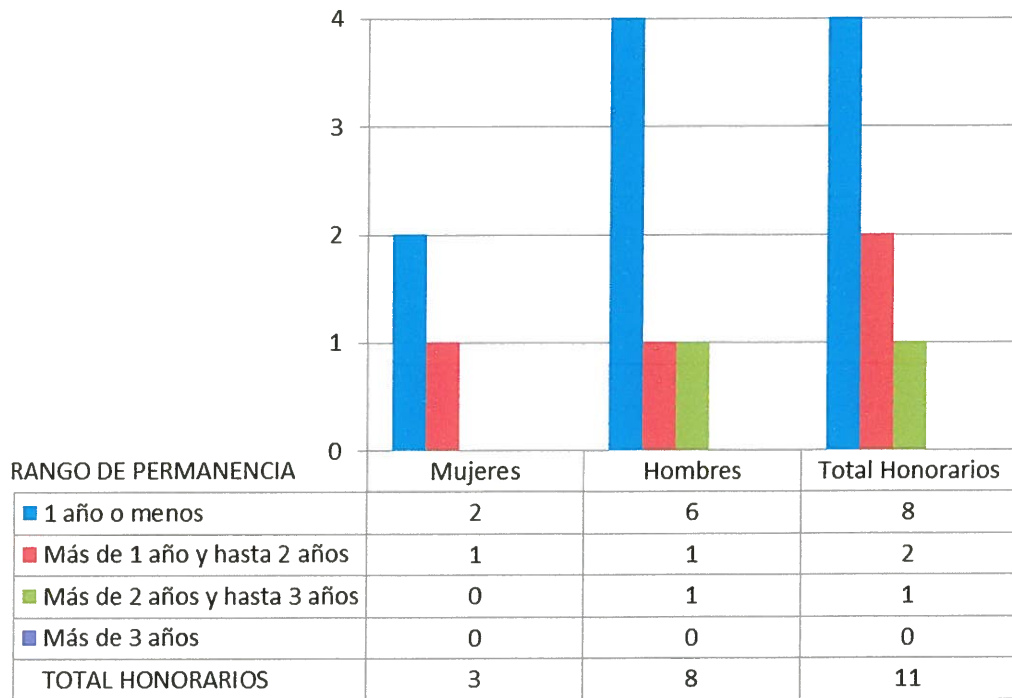


Gráfico con tabla de datos: Personal a honorarios año 2015 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).

Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	70.4%	93,75%	133.2	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	89.5%	86.7%	103,2	Ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	15.8	7.0	225.8	Ascendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.7	350	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.9	0.2	22.2	Descendente
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.2	2.6	1300	Ascendente
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	8.5	2.0	429.7	Ascendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6.0	1.5	390	Descendente

3 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

6 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	0.5	0.9	55.2	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	10.8	47.8	442.8	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	13.9	15.5	11.8	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	57.8%	60,2%	104.1	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	24.5	11.6	47,3	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	7.8	1.51	19.3	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	Mantiene
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). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.32	1.1	0.83	Descendente

7 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.

8 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.2	0.25		Mantiene
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	0.03	0.01	455	Ascendente
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	5.3	1.42	26.79	Descendente
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	97.5%	97.6%	100.1	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	2.5%	2.3%	92	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Mantiene
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	Mantiene
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ 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	SI		Mantiene
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		Mantiene
9. Regularización de Honorarios					

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

11 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.

12 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.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	14.81	9.5	155.5	Ascendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100	22.2	450	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	50.0	111.1	222.2	Ascendente

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2014 M\$ ¹³	Monto Año 2015 M\$	Notas
INGRESOS	1.081.212.659	1.110.524.086	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	156.321.125	150.773.373	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	225.358	250.428	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	42.160	46.297	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	52.415.815	53.955.754	(3)
APORTE FISCAL	871.257.473	904.260.525	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	950.728	1.237.709	
SALDO INICIAL DE CAJA			
GASTOS	1.085.472.999	1.113.936.724	
GASTOS EN PERSONAL	8.586.570	8.642.771	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.828.138	2.888.652	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	905.144.952	932.732.240	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	163.687.888	165.144.738	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	89.263	102.514	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	537.138	566.820	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	189.053	0	(8)
PRESTAMOS	758.641	748.758	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.651.357	3.110.231	
RESULTADO	-4.260.342	-3.412.638	

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2014 y 2015, Programa 01 CAPREDENA

- (1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta una disminución en el año 2015 con respecto al año 2014 de un 3,55% equivalente a M\$ 5.547.752.- Esta diferencia se explica por la eliminación del descuento del 6% a los beneficiarios de pensión de retiro o montepíos y que es aplicada de forma gradual según lo indica la ley N°20.735.
- (2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponde principalmente al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta un incremento en el año 2015 con respecto al año 2014 de un 11.12% equivalente a M\$ 25.070.- por el ingreso del aporte de la Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro Caja Los Andes.
- (3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta un incremento en el año 2015 con respecto al año 2014 de un 2,94%, equivalente a M\$ 1.539.939.-. Este aumento se explica principalmente por el mayor incremento en la recuperación de préstamos del Fondo de Auxilio Social.
- (4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2015 con respecto al año 2014 se incrementa en un 3,79% equivalente a M\$ 33.003.052.-, principalmente por el incremento en las obligaciones de carácter legal.
- (5) Los gastos en Personal devengados el año 2015, presentan un incremento respecto al año 2014 de 0,65% correspondiente a M\$ 56.201.-, dicho aumento se justifica principalmente por el reajuste de sueldos al personal, decretado en diciembre 2014 para el año 2015, mayor que el inflator utilizado.
- (6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un aumento en el año 2015 con relación al año 2014 de un 3,05% equivalente a M\$ 27.587.288.-, lo que se explica por un incremento en el gasto en Pensiones, Jubilaciones y Montepíos. Esta situación obedece al incremento de la pensión promedio del sistema lo que se traduce en un mayor gasto por este concepto para el año 2015.
- (7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta un aumento en el año 2015 con respecto al año 2014 de un 0,89% equivalente a M\$ 1.456.850.-, lo que se explica, fundamentalmente por un mayor gasto en las obligaciones legales.
- (8) El Subtítulo 31 Iniciativas de Inversión en el año 2015, no presenta gastos, dado que se dio término a la reparación de la Agencia Talcahuano, afectada por el terremoto y posterior Tsunami del 27F del año 2010, en el año 2014.

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015
Programa 02 Medicina Curativa

Denominación	Monto Año 2014 M\$ ¹⁴	Monto Año 2015 M\$	Notas
INGRESOS	29.313.714	29.079.016	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.911.472	19.538.713	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	369.391	262.108	(2)
OTROS INGRESOS	0	714	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.032.851	9.253.088	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	0	24.393	(3)
GASTOS	31.615.529	28.796.800	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	0	0	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.606.978	6.566.425	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.330.688	1.215.319	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	9.656.523	7.736.055	
PRESTAMOS	14.021.340	13.279.001	(5)
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
RESULTADO	-2.301.816	282.216	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2014 y 2015, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan una disminución de los ingresos por Imposiciones, con relación al año 2014, de un 1,87% equivalentes a M\$372.759 debido a la disminución de cotizantes a este Fondo.

(2) Rentas de la Propiedad, presenta una disminución con relación al año 2014 de un 29,04% equivalente a M\$ 107.283.-, debido a un menor ingreso por intereses percibidos por inversiones de saldos transitorios en el Mercado de capitales.

(3) Recuperación de Préstamos, en el año 2015 se reflejan los ingresos por percibir pendientes del año 2014.

¹⁴ La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

(4) Las Prestaciones de Seguridad Social, presenta un menor gasto con relación al año 2014 de un 0,61% equivalente a M\$40.553.-, debido al menor número de bonificaciones en prestaciones otorgadas.

(5) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, presentan una disminución de un 5,29% equivalente a M\$742.339.-, por un menor monto en prestaciones otorgadas.

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015 Programa 01 Capredena								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			TOTAL INGRESOS	1.063.334.516	1.110.044.891	1.110.524.086	-479.195	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	141.581.554	150.076.554	150.773.373	-696.819	(1)
	01		Aportes del Empleador	9.582	9.582	10.309	-727	
	02		Aportes del Trabajador	141.571.972	150.066.972	150.763.064	-696.092	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	268.936	293.224	250.428	42.796	
	01		Del Sector Privado	-	28.960	28.959	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	-	28.960	28.959	1	
	02		Del Gobierno Central	268.936	264.264	221.469	42.795	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	268.936	264.264	221.469	42.795	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	45.392	45.392	46.297	-905	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	49.747.050	54.167.734	53.955.754	211.980	
	01		Recup y Reembolsos Licencias médicas	54.584	244.584	259.829	-15.245	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	-	75.661	75.661	0	
	04		Fondos de Terceros	40.858.000	39.718.000	39.885.207	-167.207	
	99		Otros	8.834.466	14.129.489	13.735.057	394.432	(2)
09			APORTE FISCAL	870.980.666	904.260.525	904.260.525	0	
	01		Libre	870.980.666	904.260.525	904.260.525	0	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	710.918	1.201.462	1.237.709	-36.247	(3)
	01		De Asistencia Social	710.918	710.918	747.165	-36.247	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

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

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

15	10	Ingresos por percibir	-	490.544	490.544	0	
		SALDO INICIAL DE CAJA	-	-	-	0	
		TOTAL GASTOS	1.063.334.516	1.115.439.504	1.113.936.724	1.502.780	
21		GASTOS EN PERSONAL	7.542.836	8.642.774	8.642.771	3	
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.888.654	2.888.654	2.888.652	2	
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	909.374.910	934.142.672	932.732.240	1.410.432	
	01	Prestaciones Previsionales	909.105.974	933.642.212	932.274.578	1.367.634	
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	898.979.455	912.579.455	911.270.680	1.308.775	(4)
	002	Bonificaciones	75.548	5.179.054	5.176.954	2.100	
	003	Bono de Reconocimiento	8.953.252	13.148.276	13.147.201	1.075	
	004	Desahucios e Indemnizaciones	-	55.559	55.559	0	
	006	Asignación por Muerte	1.097.719	1.097.719	1.042.035	55.684	
	008	Devolución de Imposiciones	-	1.582.149	1.582.149	0	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	268.936	264.264	221.468	42.796	
	001	Asignación Familiar	268.936	264.264	221.468	42.796	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	-	236.196	236.194	2	
	001	Indemnización de Cargo Fiscal	-	60.857	60.855	2	
	003	Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	175.339	175.339	0	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	142.209.645	165.222.829	165.144.738	78.091	(5)
	01	Al Sector Privado	3.856.191	4.767.375	4.717.733	49.642	
	453	Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	671.875	671.875	668.636	3.239	
	456	Cotización Isapres	1.854.889	2.664.889	2.618.486	46.403	
	461	Centros de Salud	1.329.427	1.430.611	1.430.611	0	
	02	Al Gobierno Central	19.245.728	19.942.728	19.942.727	1	
	002	Medicina Curativa	18.436.329	18.803.329	18.803.328	1	
	003	Fondo Nacional de Salud	809.399	1.139.399	1.139.399	0	
	03	A Otras Entidades Públicas	119.104.727	140.509.727	140.481.734	27.993	
	268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.762.081	2.652.081	2.652.082	-1	
	269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	358.744	322.744	318.687	4.057	
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.335.368	2.110.368	2.086.431	23.937	
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	4.803.877	5.033.877	5.033.878	-1	
	273	Fondo de Auxilio Social	28.314.657	29.314.657	29.314.658	-1	
	274	Fondo Desahucio	28.090.184	29.490.184	29.490.183	1	
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	5.838.422	4.438.422	4.438.421	1	
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	46.601.394	49.147.394	49.147.394	0	

	322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	-	18.000.000	18.000.000	0
	07	A Organismos Internacionales	2.999	2.999	2.544	455
	001	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	2.999	2.999	2.544	455
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	-	102.877	102.514	363
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	102.877	102.514	363
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	567.161	567.161	566.820	341
	04	Mobiliario y Otros	44.247	84.247	86.828	-2.581
	05	Máquinas y Equipos	14.921	24.921	23.351	1.570
	06	Equipos Informáticos	126.148	141.954	269.906	-127.952
	07	Programas Informáticos	381.845	316.039	186.735	129.304
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	-	-	-	0
	02	Proyectos	-	-	-	0
32		PRESTAMOS	748.760	748.760	748.758	2
	01	De Asistencia Social	748.760	748.760	748.758	2
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	3.123.777	3.110.231	13.546
	07	Deuda Flotante	2.550	3.123.777	3.110.231	13.546
35		SALDO FINAL DE CAJA	-	-	-	0
		RESULTADO	-	5.394.613	3.412.638	-1.981.975

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2015 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El mayor ingreso que muestra la ejecución por Imposiciones Previsionales por M\$696.819 se debe al efecto del reajuste de pensionados en el mes de diciembre del año 2015.

(2) El menor ingreso percibido por M\$ 394.432 en el ítem 99 Otros del Subtítulo 08 Otros Ingresos Corrientes se explica principalmente por un menor ingreso durante el año 2015, del aporte por las concurrencias del Fondo Revalorizador de Pensiones, de acuerdo a lo estimado.

(3) El mayor ingreso ejecutado por M\$36.247 del subtítulo de Recuperación de Préstamos de Asistencia Social se debe a que hubo un aumento de otorgamiento préstamos durante el segundo semestre del año 2014, lo que se traduce en un mayor ingreso por concepto de amortización de los prestamos durante el año 2015.

(4) El saldo presupuestario que muestra el subtítulo de Prestaciones de Seguridad Social, ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 1.308.775.-, se justifica por el decrecimiento vegetativo de pensionados para el año 2015.

(5) El aumento del presupuesto final que muestra el subtítulo 24 de Transferencia Corriente, por M\$23.013.184.-, se justifica por el Aporte Fiscal Extraordinario al Fondo Desahucio para el pago de beneficios de ese Fondo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015
Programa 02 Medicina Curativa

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²¹ (M\$)	Notas ²²
			TOTAL INGRESOS	31.573.938	28.368.247	29.079.016	-710.769	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.436.329	18.803.329	19.538.713	-735.384	(1)
	02		Del Gobierno Central	18.436.329	18.803.329	19.538.713	-735.384	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.436.329	18.803.329	19.538.713	-735.384	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	653.721	286.721	262.108	24.613	(2)
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	715	714	1	
	99		Otros	0	715	714	1	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	12.483.888	9.253.088	9.253.088	0	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	12.483.888	9.253.088	9.253.088	0	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	0	24.394	24.393	1	
	10		Ingresos por Percibir	0	24.394	24.393	1	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	0	0	
			TOTAL GASTOS	31.573.938	28.844.108	28.796.800	47.308	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	480	0	0	0	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5.886.425	6.566.425	6.566.425	0	
	01		Prestaciones Previsionales	5.886.425	6.566.425	6.566.425	0	
		009	Bonificaciones de alud	5.886.425	6.566.425	6.566.425	0	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.197.628	1.262.628	1.215.319	47.309	(3)
	03		A Otras Entidades Públicas	1.197.628	1.262.628	1.215.319	47.309	
		277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.197.628	1.262.628	1.215.319	47.309	
30			ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	13.320.741	7.736.055	7.736.055	0	
	01		Compra de Títulos y Valores	13.320.741	7.736.055	7.736.055	0	
32			PRESTAMOS	11.058.664	13.279.000	13.279.001	-1	
	01		Médicos	11.058.664	13.279.000	13.279.001	-1	

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

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

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

34		SERVICIO DE LA DEUDA	110.000	0	0	0
	07	Deuda Flotante	110.000	0	0	0
35		SALDO FINAL DE CAJA	0	0	0	0
		RESULTADO	0	-475.861	282.216	-758.077

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2015 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El mayor ingreso que muestra la ejecución de Transferencias Corrientes por M\$735.384.-, con respecto al presupuesto inicial del año 2015, se debe a una mayor recuperación de Préstamos Médicos del Fondo de Medicina Curativa.

(2) El menor ingreso que muestra la ejecución de Rentas de la Propiedad por M\$24.613.-, con respecto al presupuesto inicial del año 2015, se debe a una menor tasa promedio de las Instituciones Financieras.

(3) El menor gasto que muestra la ejecución de Transferencias Corrientes por M\$47.309.-, con respecto al presupuesto inicial del año 2015, se encuentra justificada principalmente por el menor aporte que realiza el Fondo de Medicina Curativa a los Fondos de Salud de las FF.AA., correspondiente al 17.5% de las imposiciones recibidas en el año.

c) Indicadores Financieros

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁵)	%	98%	97%	96%	99%	(1)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	99%	100%	93%	93%	(2)
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	101%	100%	107%	107%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	-105%	-86%	-91%	106%	(3)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	-105%	-86%	-91%	106%	

²³ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

²⁴ 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.

²⁵ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

Notas:

- (1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2015 con respecto al año 2014 refleja un deterioro por el mayor valor requerido durante el año, por el aporte fiscal extraordinario al Fondo Desahucio.
- (2) La estabilidad que presenta la ejecución de los ingresos propios se debe principalmente a la estimación más ajustada de ingresos por imposiciones previsionales, en el presupuesto inicial.
- (3) El aumento que presenta del Deuda Flotante en el año 2015, se debe a la disminución del Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Programa 02 Medicina Curativa							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁶			Avance ²⁷ 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁸)	%	0	0	0	0	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	110%	114%	109%	104%	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	91%	88%	92%	96%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	7%	0%	0%	0%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + Ingresos devengados no percibidos)	%	7%	0%	0%	0%	

26 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

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

28 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 2015 ²⁹				
Programa 01 CAPREDENA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	5.494.615	-3.412.642	2.081.972
	Carteras Netas	0	-2.218.299	-2.218.299
115	Deudores Presupuestarios	0	886.499	886.499
215	Acreedores Presupuestarios	0	-3.104.798	-3.104.798
	Disponibilidad Neta	839.160	-195.221	643.938
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	839.160	-195.221	643.938
	Extrapresupuestario neto	4.655.455	-999.122	3.656.333
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.872.042	-668.389	4.203.653
116	Ajustes a Disponibilidades	15.601	-2.138	13.463
119	Trasposos Interdependencias	0	754.537	754.537
214	Depósitos a Terceros	-153.838	-298.319	-452.157
216	Ajustes a Disponibilidades	-78.350	-30.280	-108.630
219	Trasposos Interdependencias	0	-754.533	-754.533

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2015 ³⁰				
Programa 02 Medicina Curativa				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	525.864	282.223	808.088
	Carteras Netas	0	39.418	39.418
115	Deudores Presupuestarios	0	39.418	39.418
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
	Disponibilidad Neta	400.560	-223.631	176.930
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	400.560	-223.631	176.930
	Extrapresupuestario neto	125.304	466.436	591.740
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	589.861	462.023	1.051.884
116	Ajustes a Disponibilidades	7.611	-7.611	0
119	Trasposos Interdependencias	0	384.100	384.100
214	Depósitos a Terceros	-467.010	11.829	-455.181
216	Ajustes a Disponibilidades	-5.158	195	-4.963
219	Trasposos Interdependencias	0	-384.100	-384.100

29 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

30 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica a esta Institución.

f) Transferencias³¹

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2015 ³² (M\$)	Presupuesto Final 2015 ³³ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁴	Notas
Transferencias al Sector Privado	3.856.191	4.767.375	4.717.733	49.642	
Gastos en Personal	1.329.427	1.430.611	1.430.611	0	
Prestaciones Previsionales	671.875	671.875	668.636	3.239	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	1.854.889	2.664.889	2.618.486	46.403	(1)
Transferencias al Gobierno Central	19.245.728	19.942.728	19.942.727	1	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	8.041.715	8.201.796	8.201.795	0	
Inversión Real	10.394.614	10.601.533	10.601.533	1	
Otros	809.399	1.139.399	1.139.399	0	
Transferencias A Otras Entidades Públicas	119.104.727	140.509.727	140.481.734	27.993	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	44.188.676	62.047.676	62.019.682	27.994	
Inversión Financiera	28.314.657	29.314.657	29.314.658	-1	
Otros	46.601.394	49.147.394	49.147.394	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	142.206.646	165.219.830	165.142.194	77.636	

Notas:

(1) La diferencia que se refleja en Prestaciones Previsionales por M\$46.403.- se debe a una menor gasto por el traspaso de las cotizaciones de pensionados que están adheridos a ese Sistema de Salud, conjuntamente con el aporte Fiscal del 1%, además del descuento de 0,5% que se les realiza

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

32 Corresponde al aprobado en el Congreso.

33 Corresponde al vigente al 31.12.2015

34 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

a los pensionados mayores de 65 años y se traspa a los sistemas de salud adheridos, a contar del mes de Junio 2014, de acuerdo a la Ley N° 20.735 publicada en Marzo 2014.

g) Inversiones³⁵

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2015							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁶	Ejecución Acumulada al año 2015 ³⁷	% Avance al Año 2015	Presupuesto Final Año 2015 ³⁸	Ejecución Año 2015 ³⁹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN

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

36 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

37 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2015.

38 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2015.

39 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2015.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

Resultado Indicadores de Desempeño año 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPITULO	13

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro *	Notas
					2013	2014	2015	2015		
1	Servicios Previsionales	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/ N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	%	72.6 (102158.0/ 140761.0) *100	80.2 (116261.0/14 5036.0)*100	86.0 (128904.0/ 149961.0) *100	76.0 (114760.0/ 151000.0) *100	100%	1
					H: 0.0	H: 80.1 (66081.0/824 87.0)*100	H: 86.0 (72140.0/8 3877.0) *100	H: 76.0 (63118.0/8 3050.0) *100		
					M: 0.0	M: 80.2 (50180.0/625 49.0)*100	M: 85.9 (56764.0/6 6084.0) *100	M: 76.0 (51642.0/6 7950.0) *100		
2	Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones y sus anticipos en el año t.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos	días	48.97 78158.00/1 596.00	46.53 75139.00/16 15.00	45.76 44756.00/9 78.00	46.08 79450.00/ 1724.00	100%	2
					H: 0.00	H: 47.02 2304.00/49.0 0	H: 47.35 3125.00/66 .00	H: 45.59 1550.00/3 4.00		
					M: 0.00	M: 46.51 72835.00/15 66.00	M: 45.65 41631.00/9 12.00	M: 46.09 77900.00/ 1690.00		
3	Servicios Previsionales - Desahucio	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año t/N° de Desahucio pagados año (t)	días	21.76 55767.00/2 563.00	20.84 40765.00/19 56.00	19.20 36747.00/1 914.00	20.00 42260.00/ 2113.00	100%	3
					H: 0.00	H: 20.87 36112.00/17 30.00	H: 19.17 32859.00/1 714.00	H: 19.99 37716.00/ 1887.00		
					M: 0.00	M: 20.59 4653.00/226. 00	M: 19.44 3888.00/20 0.00	M: 20.11 4544.00/2 26.00		

4	Servicios Previsionales	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/ Numero de ciudadanos/as encuestados) *100	%	89.65 (944.00/1053.00)*100	89.19 (1040.00/1166.00)*100	89.08 (1048.53/1177.00)*100	91.02 (1054.00/1158.00)*100	98%	4
		Enfoque de Género: SI	Hombres: Mujeres		H: 0.00	H: 90.26 (649.00/719.00)*100	H: 89.22 (644.20/722.00)*100	H: 90.74 (441.00/486.00)*100		
					M: 0.00	M: 87.47 (391.00/447.00)*100	M: 90.11 (409.98/455.00)*100	M: 91.22 (613.00/672.00)*100		
5	Servicios Previsionales	Tiempo promedio de entrega, en el año t, de los Servicios CAPREDENA referidos a préstamos habitacionales, entrega de certificado de impositores y suspensión de pago de pensión por fallecimiento.	Sumatoria de días de tramitación de cada servicio año (t)/Sumatoria de casos de cada servicio año (t)	días	20.12 106097.00/5272.00	0.00	16.45 95269.00/5790.00	17.56 90187.00/5137.00	100%	5
		Enfoque de Género: SI	Hombres: Mujeres		H: 18.54 65219.00/3518.00	H: 0.00	H: 14.88 58331.00/3919.00	H: 16.52 55900.00/3384.00		
					M: 23.31 40878.00/1754.00	M: 0.00	M: 19.74 36938.00/1871.00	M: 19.56 34287.00/1753.00		
6	Bonificación de Salud - Bonificaciones de Medicina Curativa	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	(N° de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido./ N° total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.) *100	%	47.52 (1506.00/3169.00)*100	0.00	74.61 (2371.00/3178.00)*100	53.00 (1537.00/2900.00)*100	100%	6
		Enfoque de Género: No								

Porcentaje de Logro del Servicio 2

100

Noias

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta, y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

-
- 1 Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz (OIN) y de las cinco Agencias Regionales de CAPREDENA, en las materias de Pensiones, Préstamos y Bonificaciones de salud, Descuentos de Salud y Poderes.
Se entenderá por tiempo de espera a aquel que media entre la obtención del número de atención y el llamado efectuado por el consultor correspondiente.
La medición del tiempo de espera se realizará por sistema de control automatizado en Casa Matriz y en las Agencias Regionales de Valparaíso y Concepción, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas esta medición se efectuará en forma manual, una vez al mes.
 - 2 Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquélla en que es recibido en CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión (resolución de pensión, certificado de la Subsecretaría y cese de sueldos), y como fecha final aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA o la fecha de pago programada para el anticipo (según corresponda); datos que se registran en Planilla Excel "Montepios". Para el cálculo del indicador se considera la sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepios del año t, dividido por el número de casos de primer pago de pensiones y anticipo de montepios en el año t.
 - 3 1) Se considera el número de días entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la firma por parte de la jefatura DIM de las órdenes de pago, último trámite del proceso previo al pago de desahucio.
2) Se excluyen los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento (que representan aproximadamente el 5 % de los desahucios a procesar), cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros.
 - 4 Indicador integral que incluye la atención presencial y los canales no presenciales web y telefónico. Se entenderá por ciudadano/a satisfecho/a aquel/lla cuya evaluación fue una nota igual o superior a 6,0, en una escala del 1 al 7. Se considerará la evaluación de la satisfacción final por cada uno de los canales de atención. La encuesta es efectuada a través de una empresa externa. Se le asignará un peso relativo a cada uno de estos canales de atención: Presencial 60%, Web 20% y Telefónico 20%. Para el cálculo del indicador, se considerará el número de ciudadanos satisfechos en el año t, dividido por el número de ciudadanos encuestados en el año t.
 - 5 Indicador que considera tres componentes referidos al tiempo de tramitación de los siguientes servicios: préstamos habitacionales de adquisición de vivienda, entrega de certificados de Imposiciones y suspensión del pago de la pensión por fallecimiento, los que representa aproximadamente el 0.2% de los Servicios Institucionales. Se considera desde la recepción conforme de los antecedentes por parte de CAPREDENA hasta que se encuentre disponible la entrega al usuario.
 - 6 El plazo comprometido el para el año 2015 es de 18 días y se contará desde la fecha de recepción de la factura y/u oficio de cobranza ingresado en la oficina de parte de la casa matriz hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario. En caso que el documento de recepción se rechace o sea devuelto al proveedor se considerará como punto de partida la segunda o siguiente fecha de ingreso según corresponda. Solo se considerará para efectos de cálculo la documentación ingresada en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPÍTULO	13

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	98.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						98.00	

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
(Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el periodo t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	10.00	76,0	113.16	10.00	86.00	113.16	10.00
Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	10.00	53,00	140.77	10.00	74.61	140.77	10.00
Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	5.00	91,02	97.87	5.00	89.08	97.87	5.00
Tiempo promedio de entrega, en el año t, de los Servicios CAPREDENA referidos a préstamos habitacionales, entrega de certificado de imposiciones y suspensión de pago de pensión por fallecimiento.	5.00	17,56	106.75	5.00	16.45	106.75	5.00
Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio	25.00	20,00	104.17	25.00	19.20	104.17	25.00

en el año t.							
Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	25.00	46,08	100.70	25.00	45.76	100.70	25.00
Total:	80.00			80.00			80.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	49	49.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	73	0.00	No
Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	3	3.00	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	0,86	0.86	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	12,96	12.96	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	54,35	54.35	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100.00	Si

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	54.00	Si
--	----	-------	----

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	10
Total Indicadores cumplidos:	9
% cumplimiento Objetivo 2:	90.00 %
% ponderación asignada:	20.00 %
% ponderación obtenida:	18.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Total:							

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	18-03-2016 10:19

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2016	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtitulo 21
Modernización Base	547	M\$ 797.179	M\$ 1.457	9.75%
Modernización Institucional	547	M\$ 403.904	M\$ 738	4.94%

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁰	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴¹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴²
Equipo N°1 AGENCIAS REGIONALES	96	6	100%	8.0%
Equipo N°2 OPERACIONES I	104	4	100%	8.0%
Equipo N°3 OPERACIONES II	81	3	100%	8.0%
Equipo N°4 ADMINISTRACION Y FINANZAS	101	4	100%	8.0%
Equipo N°5 ASESORÍAS Y SOPORTE I	57	4	100%	8.0%
Equipo N°6 ASESORIAS Y SOPORTE II	68	4	100%	8.0%
Equipo N°7 ASESORIAS	40	4	100%	8.0%

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2016	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtitulo 21
Modernización Colectivo	547	M\$ 415.697	M\$ 764	5.08%

40 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

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

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

Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.

- Género

INEQUIDAD, BRECHA O BARRERA DE GÉNERO: Existe desconocimiento en las mujeres beneficiarias de CAPREDENA, en cuanto a derechos y beneficios previsionales

NOMBRE DE MEDIDA COMPROMETIDA (INDICADORES O ACTIVIDADES Y TRANSVERSALES): Porcentaje de mujeres usuarias de Capredena que reciben información de sus derechos previsionales.

VALORES EFECTIVOS DE IMPLEMENTACIÓN: La meta era de un 17% de usuarias que reciben información, habiéndose alcanzado un 22,7%, lo que refleja un cumplimiento de un 133.5% de la meta.

RESULTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL INDICADOR Y SU EFECTOS SOBRE LA INEQUIDAD BRECHA O BARRERA DE GÉNERO. En pos de abordar esta barrera de género se diseñó e implementó un Plan de difusión que incorporó distintas vías de acceso a información por parte de las usuarias, respecto de los beneficios y productos que entrega CAPREDENA.

Estas acciones han permitido ir eliminando de manera paulatina y sistemática la barrera de desconocimiento que existía hasta hace un par de años, por parte del público femenino. El desafío para el período siguiente es no descuidar este compromiso, manteniendo distintos canales de comunicación abiertos con las mujeres, usuarias de esta institución previsional y también poner especial atención en conocer el impacto de estas medidas en términos de demanda femenina en cada uno de nuestros productos estratégicos durante los 3 últimos años. Finalmente procurar la generación de nuevas alternativas que permitan acercar la institución a las usuarias y demostrar su preocupación hacia ellas.

INEQUIDAD, BRECHA O BARRERA DE GÉNERO: La brecha detectada el 2011 entre los tiempos de tramitación del primer pago de pensión, tanto para Retiro como para montepío disminuyó en un 95% el 2014.

NOMBRE DE MEDIDA COMPROMETIDA (INDICADORES O ACTIVIDADES Y TRANSVERSALES): Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos

VALORES EFECTIVOS DE IMPLEMENTACIÓN: La meta era de un 46,08 días de tiempo promedio de pago de pensión de montepío y sus anticipos, habiéndose alcanzado un promedio de 45,25 días, lo que refleja un cumplimiento de un 101.29% de la meta.

RESULTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL INDICADOR Y SU EFECTOS SOBRE LA INEQUIDAD BRECHA O BARRERA DE GÉNERO. La preocupación por cumplir con este indicador ha permitido que las beneficiarias, que tramitan su pensión de montepío estén menos tiempo desprovistas de recursos económicos ya que hoy CAPREDENA demora 45.25 días desde que llega el total de documentación remitida por la Subsecretaría para las FF.AA hasta realizar el primer pago. El desafío es mantener el compromiso y la preocupación con las pensionadas ya que el año 2016 la meta del indicador se definió en 42.16 días, lo cual implican mayores esfuerzos por disminuir el tiempo de tramitación de este tipo de pensión.

INEQUIDAD, BRECHA O BARRERA DE GÉNERO: Existencia de sistemas de información sin desagregación de sexo.

NOMBRE DE MEDIDA COMPROMETIDA (INDICADORES O ACTIVIDADES Y TRANSVERSALES): Incorporación la variable sexo en los sistemas de información que administra el Servicio y que actualmente no la consideran y producir estadísticas para el análisis de género a partir de los sistemas que desagregan actualmente.

VALORES EFECTIVOS DE IMPLEMENTACIÓN: Implementar acciones tendientes a incorporar la variable sexo en los sistemas de información, las cuales fueron cumplidas en un 100%.

RESULTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL INDICADOR Y SU EFECTOS SOBRE LA INEQUIDAD BRECHA O BARRERA DE GÉNERO. La institución cuenta con 20 sistemas de información de los cuales 2 no incorporan la variable sexo.

En lo que respecta a la producción de estadísticas y reportes desagregados por sexo todos ellos confluyen o sirven de insumo para la producción de la Cuenta de Vicepresidencia, informe mensual que muestra de manera cuantitativa y gráfica la entrega de productos y servicios institucionales a usuarios y usuarias. En este sentido y dado que este informe no presenta análisis con perspectiva de género, durante el último trimestre de este año se trabajó en la elaboración de un informe complementario que incluyó dicho análisis para el semestre de mayo a octubre 2015, pues la Cuenta de Vicepresidencia, si bien muestra gráficamente la entrega de beneficios distribuidos en hombres y mujeres, carece de un análisis en detalle del por qué se producen estas estadísticas y la realidad de los pensionados y pensionadas.

INEQUIDAD, BRECHA O BARRERA DE GÉNERO: Carencia de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda

NOMBRE DE MEDIDA COMPROMETIDA (INDICADORES O ACTIVIDADES Y TRANSVERSALES): Diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda

VALORES EFECTIVOS DE IMPLEMENTACIÓN: Se implementaron acciones para facilitar el diseño de indicadores que cumplieron con este objetivo, las cuales fueron cumplidas en un 100%.

RESULTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL INDICADOR Y SU EFECTOS SOBRE LA INEQUIDAD BRECHA O BARRERA DE GÉNERO. Durante el período se realizó una revisión de los distintos productos estratégicos de CAPREDENA, detectándose Inequidades, brechas y/o barreras de género. Posteriormente se diseñó un indicador de género asociado al principal producto estratégico de CAPREDENA (pago de las pensiones). Para ejecutar este pago hay dos modalidades: modalidad presencial y modalidad remota a través de depósitos en cuentas bancarias de nuestros/as usuarios/as. La modalidad presencial es mayoritariamente utilizada por mujeres de avanzada edad, quienes acuden a distintas sucursales bancarias en las fechas de pago, exponiéndose a altos niveles de peligrosidad, vulnerabilidad y costos asociados a los traslados. Dado este análisis se convino diseñar el indicador "Porcentaje de mujeres que cambiaron su modalidad de pago de ventanilla a depósito".

- **Descentralización / Desconcentración**

Tradicionalmente, Capredena, considerando que es una institución funcionalmente descentralizada, y en su estructura no considera Direcciones Regionales, estuvo eximida de medidas de descentralización. No obstante, durante el año 2015 se realizaron acciones asociadas al registro de información en las Plataformas PROPIR y ARI, cumpliendo un 100% de este compromiso.

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

No existen proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional impulsados por CAPREDENA

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015

No existen leyes promulgadas durante 2015 impulsadas por CAPREDENA

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

Describir brevemente los premios o reconocimientos logrados en 2015 por la institución, señalando el motivo del premio o reconocimiento y el efecto en los funcionarios, si corresponde.

- Acreditación de las Instalaciones de Salud de Capredena. Durante el año 2014, la entidad certificadora comunica que el Centro de Rehabilitación de La Florida se convertía en el primer centro de rehabilitación del país y en la primera instalación de salud vinculada a la Defensa Nacional en obtener la acreditación. A finales del año, se presentaron los antecedentes a la Superintendencia de Salud para acreditar la Clínica Geriátrica de Limache, cuyos resultados fueron informados en enero 2015, resultando acreditado satisfactoriamente.
- Para la Institución es un reconocimiento el haber sido seleccionados dentro de los 10 servicios públicos de mayor excelencia, en el contexto del Premio Anual por la Excelencia Institucional.